

**भारत के नियंत्रक-महालेखापरीक्षक
का
प्रतिवेदन**

मार्च 2008 को समाप्त वर्ष के लिए

**संघ सरकार (सिविल)
निष्पादन लेखापरीक्षा
2010-11 की सं.3**

विषय सूची

		पृष्ठ
प्राक्कथन		iii
विहंगावलोकन		v
अध्याय I:	राष्ट्रीय पुस्तकालय, भारत, के कार्यकलाप (संस्कृति मंत्रालय)	1
अध्याय II :	के.स.स्वा.यो. के अंतर्गत पेंशनभोगियों को चिकित्सा दावों की प्रतिपूर्ति (स्वास्थ्य एवं परिवार कल्याण मंत्रालय)	45
अध्याय III	परिवहन राजसहायता योजना के अंतर्गत दावों का भुगतान (वाणिज्य एवं उद्योग मंत्रालय)	75

प्राक्कथन

निम्नलिखित विषयों पर की गई निष्पादन लेखापरीक्षा के परिणामों को अन्तर्विष्ट करने वाला भारत के नियंत्रक-महालेखापरीक्षक का यह प्रतिवेदन संविधान के अनुच्छेद 151 के अन्तर्गत भारत के राष्ट्रपति को प्रस्तुत करने के लिए तैयार किया गया है:

1.	राष्ट्रीय पुस्तकालय, भारत, के कार्यकलाप	संस्कृति मंत्रालय
2.	के.स.स्वा.यो. के अंतर्गत पेंशनभोगियों को चिकित्सा दावों की प्रतिपूर्ति	स्वास्थ्य एवं परिवार कल्याण मंत्रालय
3.	परिवहन राजसहायता योजना के अंतर्गत दावों का भुगतान	वाणिज्य एवं उद्योग मंत्रालय

इन समीक्षाओं में 2008-09 के दौरान संचालित उपरोक्त उपरोक्त इकाईयों के अभिलेखों की नमूना जाँच के परिणाम शामिल हैं।

विहंगावलोकन

इस प्रतिवेदन में (i) राष्ट्रीय पुस्तकालय, भारत के क्रियाकलाप (ii) के.स.स्वा.यो. के अन्तर्गत पेंशनभोगियों के चिकित्सा दावों की प्रतिपूर्ति एवं (iii) परिवहन आर्थिक सहायता योजना के अंतर्गत दावों के भुगतान की निष्पादन लेखापरीक्षा के परिणाम सम्मिलित हैं।

संस्कृति मंत्रालय

भारतीय राष्ट्रीय पुस्तकालय के क्रियाकलाप

राष्ट्रीय पुस्तकालय का लक्ष्य भारत में तैयार और मुद्रित सभी प्रकार के महत्वपूर्ण सामग्रियों तथा देश हेतु अपेक्षित विदेशी सामग्रियों का भी अर्जन और संरक्षण कर भारत की सांस्कृतिक परंपरा को संरक्षित करना है। पुस्तकालय वर्तमान एवं पूर्वव्यापी सामग्री का ग्रंथसूचीपरक और दस्तावेजी सेवाएँ भी उपलब्ध कराता है और ज्ञान के विविध क्षेत्रों के अनुसंधान में भी सहायता करता है। यह भारत में जब-जब प्रकाशित हो सभी तरह की पठन-सामग्री के लिए स्थाई संग्रह के रूप में भी कार्य करता है। यह संस्कृति मंत्रालय, भारत सरकार के अंतर्गत कार्य करता है। पुस्तकालय की 2003-04 से 2007-08 की अवधि हेतु निष्पादन लेखापरीक्षा की गई।

निष्पादन लेखापरीक्षा से प्रकट हुआ कि कमजोर आंतरिक नियंत्रण, कार्य प्रतिमानक के अभाव और स्वचलन की कमी के कारण पुस्तकालय लोगों को दक्ष अद्यतन प्रभावी सेवा पाठकगण सेवाएं प्रदान करने में समयगत गति को बनाए रखने के लिए समर्थ नहीं है। राष्ट्रीय पुस्तकालय द्वारा उपलब्ध कराये गये पाठकगण सेवाओं की गुणवत्ता आधुनिक पाठकों की अपेक्षा को पूरा नहीं करती है। दक्ष प्रत्यक्ष जाँच करने के लिए कोई केन्द्रीय डिजिटल पुस्तक सूची विद्यमान नहीं है।

पुस्तकालय का परिष्करण और संरक्षण प्रणाली बहुमूल्य पुस्तकों को संरक्षित और सुरक्षित करने के लिए पुरानी और अपर्याप्त है। पुस्तकालय के दुर्लभ पुस्तकों एवं पाण्डुलिपियां का प्रेलेखीकरण और परिग्रहण उचित रूप से नहीं किये गये हैं जिससे उन पुस्तकों के गायब और चोरी होने की संभावना है। पुस्तकों की आवधिक प्रत्यक्ष सत्यापन नहीं किया

गया है और इसीलिए पुस्तकालय के अधिकार में पुस्तकों/दस्तावेजों की वास्तविक संख्या ज्ञात नहीं है। पर्यवेक्षण और मानीटरिंग के अभाव में किताबों का अंकरीकरण अधूरा रहता था। पुस्तकालय में अनुमानित 25 लाख पुस्तकों में से, पुस्तकालय ने पिछले नौ वर्षों में केवल 9141 किताबों का अंकरीकरण किया गया है।

केवल पुस्तकालय आपातकालीन परिस्थितियां जैसे आग आदि से निपटने में पूरी तरह सुसज्जित एवं तैयार नहीं है। अग्निशामक उपकरण, पुस्तकालय के विभिन्न स्थानों पर लटके हुए हैं किन्तु पांच वर्षों से भी अधिक समय से इन्हें रिफिल या सर्विसिंग नहीं किया गया है। पुस्तकालय में सुरक्षा प्रबंध पर्याप्त नहीं है।

यद्यपि यह पुस्तक और समाचार-पत्र (लोक पुस्तकालय) सुपुर्दगी अधिनियम, 1954 के अंतर्गत भारत में प्रकाशन के प्रत्येक प्रकाशक से एक प्रति निःशुल्क प्राप्त करने के लिए कानूनी रूप से हकदार है, तथापि अधिकांशतः प्रकाशक कानून के इस उपबंध का पालन नहीं करते। यद्यपि पुस्तकालय ऐसी चूकों से अवगत था, तथापि सरकार ने अधिनियम की धारा 5 के अंतर्गत उपयुक्त दांडिक कार्रवाई नहीं की है। इस तरह पुस्तकालय का संग्रह सेवा, जहां तक भारत में तैयार सभी महत्वपूर्ण मुद्रित सामग्री के संग्रह से संबंधित है, गम्भीर रूप से विफल है। इसके अतिरिक्त, विदेशी पुस्तकों एवं पत्रिकाओं की खरीद से संबंधित प्रक्रिया में पारदर्शिता की कमी है। पुस्तकालय में प्रतिलिपि तैयार नहीं की गई पुस्तकों की प्रक्रिया करने के भारी विलम्बों ने पाठकों को सहयोगी पुस्तकों के समय में उपलब्धता को प्रभावित किया है।

स्वास्थ्य एवं परिवार कल्याण मंत्रालय

के.स.स्वा.यो. के अन्तर्गत पेंशनभोगियों के चिकित्सा दावों की प्रतिपूर्ति

केन्द्रीय सरकार स्वास्थ्य योजना (के.स.स्वा.यो.) देश के 24 शहरों को आवृत्त करती है तथा औषधालयों, पॉलिक्लिनिकों, प्रयोगशालाओं आदि के नेटवर्क के माध्यम से केन्द्रीय सरकार कर्मचारियों तथा सिविल पेंशनभोगियों को अन्तरंग तथा बहिरंग इलाज की सुविधाओं सहित व्यापक चिकित्सीय देखभाल प्रदान करती है। इसके अतिरिक्त, के.स.स्वा.यो., जहाँ आवश्यक हो, मामलों को राज्य/केन्द्र सरकार के अस्पतालों तथा संदर्भित अस्पतालों को भेजती है। के.स.स्वा.यो. के पास निजी अस्पतालों तथा निदान केन्द्रों की सूची भी है जो के.स.स्वा.यो. के लाभभोगियों को सेवा प्रदान करने के लिए मान्यताप्राप्त है। मान्यताप्राप्त निजी अस्पताल एवं निदान केन्द्रों को पेंशनभोगियों को उधार सुविधा प्रदान करनी होती है।

पेंशनभोगियों को चिकित्सीय दावों की प्रतिपूर्ति की निष्पादन लेखापरीक्षा ने प्रकट किया कि के.स.स्वा.यो. ने पेंशनभोगियों के चिकित्सा दावों के निपटान हेतु किसी समय सूची का प्रावधान नहीं किया था। प्रतिपूर्ति की प्रणाली पेंशनभोगियों को चिकित्सा दावों के निपटान में विलम्ब से आक्रांत थी। मंहगी/असूचीबद्ध उपचार प्रक्रियाओं हेतु पेंशनभोगियों को के.स.स्वा.यो. प्राधिकारियों द्वारा अनुमति प्रदान करने में भी अत्यधिक विलम्ब पाए गए थे। कई मामलों में, अनुमति आवेदन पत्र दो वर्षों से अधिक समय से लम्बित थे।

चिकित्सा प्रतिपूर्ति प्रक्रियाएं पारदर्शी नहीं थीं। दिल्ली के सिवाय, पेंशनभोगियों को चिकित्सा दावों की प्रतिपूर्ति की स्थिति को सूचित करने की औपचारिक प्रणाली लेखापरीक्षा किए गए के.स.स्वा.यो. आवृत्त शहरों में स्थापित नहीं थीं।

दावों के निपटान में विलम्ब के लिए कारण के.स.स्वा.यो. प्राधिकारियों द्वारा मामलों के संचालन में लापरवाही तथा परिणामतः दावों तथा फाइलों का गुम हो जाना; अनावश्यक स्पष्टीकरणों के लिए स्थानीय के.स.स्वा.यो. कार्यालयों द्वारा दावों को निदेशक (के.स.स्वा.यो.), दिल्ली को अग्रेषित करना; के.स.स्वा.यो. प्राधिकारियों द्वारा दावों की प्रभावी प्रारम्भिक संवीक्षा के अभाव के कारण दावों की प्रक्रिया के समय परिहार्य पत्राचार तथा दावों के लापरवाह तथा संवेदनहीन निपटान के लिए मानीटरिंग तथा उत्तरदायित्व प्रक्रियाओं का अभाव थे।

मान्यताप्राप्त निजी अस्पतालों द्वारा उधार सुविधा की प्रणाली की प्रभावकारिता, उधार सुविधा दिए जाने के बारे में पेंशनभोगियों में जागरूकता की कमी तथा हाल के वर्षों में मान्यताप्राप्त अस्पतालों की संख्या में अत्यधिक कमी के कारण बाधित थी।

प्रणाली ने पेंशनभोगियों को उनकी तकलीफों/शिकायतों के पंजीकरण के लिए पर्याप्त अवसर प्रदान नहीं किया था। शिकायत सुधार प्रणाली लेखापरीक्षा किए गए आठ शहरों में से पांच में काम नहीं कर रही थी।

अतः चिकित्सा दावा प्रतिपूर्ति प्रणाली में और अधिक सुधार की आवश्यकता है।

वाणिज्य और उद्योग मंत्रालय

परिवहन राजसहायता योजना के अन्तर्गत दावो का भुगतान

भारत सरकार द्वारा पहाड़ी, दूरस्थ और अगम्य क्षेत्रों में औद्योगीकरण को बढ़ावा देने के उद्देश्य से 1971 में परिवहन राजसहायता योजना का आरंभ किया गया। योजना के अन्तर्गत, विनिर्दिष्ट रेलशीर्षों से लेकर विनिर्दिष्ट रेलशीर्षों तक, कच्चे माल और तैयार माल के आवागमन के लिए चयनित क्षेत्रों में औद्योगिक इकाईयों को परिवहन राजसहायता दी जाती है।

परिवहन राजसहायता योजना के अन्तर्गत दावों के भुगतान की निष्पादन लेखापरीक्षा ने दर्शाया कि वाणिज्य और उद्योग मंत्रालय के औद्योगिक नीति और संवर्धन विभाग द्वारा समय-समय पर जारी विस्तृत दिशा-निर्देशों और अनुदेशों के बावजूद भी, योजना के कार्यान्वयन में महत्वपूर्ण सर्वांगी त्रुटियाँ और अनियमितताएँ थीं।

इकाईयों के पूर्व पंजीकरण, आवधिक अनुवीक्षण, इकाईयों के भौतिक निरीक्षण और कच्चे माल/तैयार माल के आवागमन से सम्बन्धित जानकारी की प्रक्रिया, जो दावों की प्रामाणिकता और निष्कपटता को सुनिश्चित करने हेतु अनिवार्य थी, अत्याधिक दोषपूर्ण थी। लेखापरीक्षा संवीक्षा ने योजना के दिशा-निर्देशों के अपालन और अनियमित व अस्वीकार्य भुगतानों के बहुसंख्यक मामलों को प्रकाशित किया। लेखापरीक्षा के द्वारा राजसहायता दावों में अभिलेखित ब्यूरो की अन्य विभागों (वाहन लाइसेंसिंग, राज्य उत्पाद शुल्क और कराधान, ब्रिकी कर तथा केन्द्रीय उत्पाद शुल्क विभागों) के अभिलेखों के साथ परस्पर-जाँच ने संदेहास्पद मिथ्या और संदिग्ध भुगतानों के गंभीर दृष्टांतों को उजागर किया।

यद्यपि योजना के कार्यान्वयन को सुदृढ़ करने के लिए लेखापरीक्षा के लगभग सभी परामर्शों को मंत्रालय ने स्वीकार किया और बताया कि उसने राज्य सरकारों व कार्यकारी एजेंसियों को आवश्यक निर्देश जारी कर दिए, इन निर्देशों के वास्तविक अनुपालन की जाँच और उसे सुनिश्चित करना मंत्रालय का उत्तरदायित्व है। इस योजना पर पूर्व लेखापरीक्षा प्रतिवेदन पर, आठ वर्षों के पश्चात् भी, अपर्याप्त अनुवर्ती कार्रवाई को विशेष रूप से ध्यान में रखते हुए, यह आवश्यक है।

रिसावों और अनियमित भुगतानों को कम करने को सुनिश्चित करने हेतु मंत्रालय द्वारा एक सक्रिय भूमिका निभाने की आवश्यकता है, ताकि पहाड़ी, दूरस्थ और अगम्य क्षेत्रों में औद्योगीकरण को प्रोत्साहित करने के व्यापक उद्देश्य को प्राप्त किया जा सके।

संस्कृति मंत्रालय

राष्ट्रीय पुस्तकालय, भारत, के कार्यकलाप

अध्याय I: संस्कृति मंत्रालय

राष्ट्रीय पुस्तकालय, भारत, के क्रियाकलाप

पूर्ववर्ती इंपीरियल लाइब्रेरी (1891 में स्थापित) को 1948 में एक अधिनियम द्वारा राष्ट्रीय पुस्तकालय के रूप में नामकरण किया गया। यह संस्कृति मंत्रालय, भारत सरकार का अधीनस्थ कार्यालय है। यह पुस्तकालय भारत में मुद्रित सभी प्रकार के पठन-सामग्री तथा विदेशों में भारत से संबंधित पठन-सामग्रियों हेतु स्थाई संग्रह के रूप में कार्य करता है। इसका मुख्य लक्ष्य सभी महत्वपूर्ण राष्ट्रीय और विदेशी सामग्रियों का अर्जन और संरक्षण है। इसके अतिरिक्त यह ग्रंथसूची-परक सेवा प्रदान करता है एवं संदर्भ केन्द्र के रूप में भी कार्य करता है।

मुख्य अभ्युक्तियों की विशिष्टताएं

- पुस्तकालय पुस्तक और समाचार पत्र (लोक पुस्तकालय) सुपुर्दगी अधिनियम, 1954 के अंतर्गत, भारत में प्रत्येक प्रकाशन के प्रकाशक से इसके प्रकाशन के एक महीने के भीतर एक प्रति निःशुल्क प्राप्त करने का कानूनी रूप से हकदार है। यद्यपि पुस्तकालय के मुख्य लक्ष्य पुस्तकों का अर्जन करना है, तथापि डीबी अधिनियम¹ के दण्ड प्रावधान को अपर्याप्त प्रवर्तन करने के कारण यह भारत में प्रकाशित किताबों का 26 प्रतिशत ही अर्जन करता है। विदेशी प्रकाशनों की खरीद की प्रणाली, न तो पारदर्शी प्रतियोगी है और न ही वर्तमान संग्रह के अंतराल को भरने के लिए आवश्यकता आधारित दृष्टिकोण से प्रवर्तित है।

(पैराग्राफ - 1.8.1.1 और 1.8.1.2)

- घरेलू प्रकाशकों से प्राप्त पुस्तकों की प्रक्रिया² करने में अत्यधिक विलंब करने के कारण पाठकों को अनुमानित 3,00,000 पुस्तकें, जोकि बुक सेल्फ में नहीं पहुंच सकी थी, से वंचित हुए। इसी तरह, विदेशी भाषा प्रभागों में 58 भाषाओं की किताबों में से केवल पांच भाषाओं³ की किताबों की प्रक्रिया की गई थी। अधिक प्रक्रिया विलम्ब, विभिन्न प्रक्रिया कार्यकलापों के स्वचालन के अभाव, भाषा विशेषज्ञ की कमी और श्रमशक्ति का असमान वितरण के कारण था।

¹ पुस्तक और समाचार पत्र सुपुर्दगी (लोक पुस्तकालय) अधिनियम, 1954

² कार्यकलापों प्रक्रिया में अभिस्वीकृति, रेपर खोलना, स्टाम्प लगाना, पुस्तक के आकार को मापना, परिग्रहण, कॉल नं. डालना, एम.ए.आर.सी. 21 फार्मेट में डाटाशीट भरना, लेबल लगाना और पुस्तक-सूची बनाना सम्मिलित हैं।

³ चीनी, जर्मन, रशियन, अरबी और फारसी भाषाएं।

अभिलेख में दर्ज नहीं किए जाने के कारण, प्रक्रिया किए बगैर पुस्तकों की खोने/चोरी होने के जोखिम हैं।

(पैराग्राफ -1.8.2.1, 1.8.2.2)

- परिग्रहण नहीं करने और दोषपूर्ण प्रचालन नियंत्रण के कारण दुर्लभ पुस्तक प्रभाग की अमूल्य संपत्ति जैसे संसार का सबसे छोटा शब्दकोश, शताब्दी पुरानी पांडुलिपियां, प्रसिद्ध व्यक्ति जैसे रवीन्द्रनाथ टैगोर, सुभाष चन्द्र बोस, सरोजनी नायडु के पत्रों के गायब और चोरी होने के जोखिम थे।

(पैराग्राफ - 1.8.3.1)

- पुस्तकालय ने पिछले दशक के समय में केवल 9141 किताबों का अंकुरूपीकरण कर सका था। इसके अतिरिक्त, शताब्दी पुराने विरल समाचारपत्रों में से अब तक केवल एक प्रतिशत की ही माइक्रो फिल्म तैयार की जा सकी थी, जिसके परिणामस्वरूप प्राकृतिक रूप से क्षय एवं विनाश की प्राकृतिक प्रक्रिया के कारण हानि की संभावना थी।

(पैराग्राफ - 1.8.3.2)

- पुस्तकालय पुस्तकों के परिरक्षण के लिए परंपरागत परिरक्षण विधियों एवं अवयवों का प्रयोग करना जारी रखा जोकि पुस्तकों के जीवनकाल के लिए हानिकारक सिद्ध हुआ।

(पैराग्राफ -1.8.3.3)

- पुस्तकालय के पास आपातकालीन स्थितियों से निपटने के लिए आकस्मिकता अनुक्रिया योजना नहीं है। इसके अतिरिक्त, उप-भवन में संस्थापित किए गए 83 अग्निशामक में से उनकी समाप्ति के चार वर्षों से अधिक से 64 अग्निशामक को बदला/रिफील नहीं किया गया है जिससे वे किसी आपातकालीन स्थिति से निपटने के लिए प्रयोग हेतु अयोग्य थे।

(पैराग्राफ - 1.8.3.4)

- समीक्षा अवधि के दौरान भंडार सत्यापन, 39 प्रभागों में से केवल 2 में किया गया था। प्रत्यक्ष सत्यापन की प्रणाली के अभाव के कारण, पुस्तकालय के अधिकार में पुस्तकों की सही संख्या ज्ञात नहीं थी।

(पैराग्राफ - 1.8.4.2)

- पाठकों की सहायता सुनिश्चित करने के लिए कि विभिन्न वाचनालयों में क्या उपलब्ध था के लिए पुस्तकों की कोई केन्द्रीयकृत सूची नहीं थी। माइक्रोफिल्म को पढ़ने के लिए अप्रचलित उपकरण था। 40 प्रतिशत मामलों में रैक में पुस्तकें उपलब्ध होने के बावजूद पाठकों को जारी नहीं की गई थी। पर्याप्त आई टी अवसंरचना होने के बावजूद भी पाठकों को ऑन-लाइन जर्नल उपलब्ध नहीं कराई गई थी।

(पैराग्राफ - 1.8.5.1, 1.8.1.4)

महत्वपूर्ण अनुशंसाओं का सारांश

- राष्ट्रीय पुस्तकालय को भारत में प्रकाशित होने वाले पुस्तकों का एक डाटाबेस बनाना चाहिए और इसे नियमितरूप से अद्यतन करना चाहिए। इसे एक पारदर्शी एवं प्रतियोगी क्रय प्रक्रिया विकसित करनी चाहिए और विशेषज्ञों के पूर्ण परामर्श के माध्यम से प्रकाशनों को चुनना चाहिए।
- गतिविधियों की प्रक्रिया करने में विलंब से बचने को ध्यान में रखते हुए, पुस्तकालय को अपने प्रभागों में श्रमशक्ति तैनाती की समीक्षा करनी चाहिए एवं इसे बुद्धिसंगत बनाना चाहिए। क्रियाकलापों की स्वचालन प्रक्रिया को गति प्रदान किए जाने की आवश्यकता है जिससे कि सैल्फ पर पुस्तकें समय पर पहुंचे जिससे पाठकों की पहुंच में हो।
- दुर्लभ पुस्तक डिजीजन को परिग्रहण न होने के कारण संभाव्य हानि और चोरी से बचने के लिए, एक परिग्रहण रजिस्टर बनानी चाहिये और सभी दुर्लभ संग्रहों का उचितरूप से दस्तावेज बनाने चाहिए।
- हस्तकृत पुस्तक-सूची के दुहराव से बचने के लिए और पुस्तकालय के अंकस्वीकरण सामग्री तक विस्तृत पहुंच को सुनिश्चित करने के लिए अंकस्वीकरण कार्य को त्वरित किए जाने की आवश्यकता है।
- घटिया पारंपरिक जिल्दसाजी अवयव के प्रयोग के कारण किताबों को हुए नुकसान से बचाने के लिए आधुनिक संरक्षण तकनीक का प्रयोग किया जाए।
- पुस्तकालय को आकस्मिकता अनुक्रिया योजना तैयार करने की और आग आदि आपातकालीन स्थिति से निपटने के लिए सुसज्जित होने की आवश्यकता है।

- पुस्तकालय को आवधिक रूप से प्रत्यक्ष सत्यापन प्रणाली आरंभ करने की और पाठकों को उपलब्ध पुस्तक की जानकारी हेतु सहायता के लिए केन्द्रीय पुस्तक सूची प्रणाली विकसित करने की भी आवश्यकता है।

1.1 प्रस्तावना

इंपीरियल लाइब्रेरी (नाम परिवर्तन) अधिनियम 1948 के अध्यादेश के साथ ही तत्कालीन इंपीरियल लाइब्रेरी (1891 में स्थापित) का नाम बदलकर राष्ट्रीय पुस्तकालय घोषित किया गया और 1 फरवरी 1953 से आम लोगों के लिए खोल दिया गया। इसका आरंभ इंपीरियल लाइब्रेरी से हुआ और भारत के संविधान के सातवीं अनुसूची में राष्ट्रीय महत्व के संस्थान के रूप में विशेष स्थान दिया गया था। पुस्तकालय वेलवेलेडरे इस्टेट, पूर्ववर्ती वाइस रीगल पैलेस, अलीपूर, कोलकाता में लगभग 72 बीघा⁴ क्षेत्र में अवस्थित है। इसमें लगभग 25 लाख पुस्तकों का संग्रह है।

राष्ट्रीय पुस्तकालय, भारत में मुद्रित भारतीय लेखक द्वारा लिखित सभी प्रकार के पठन और सूचनात्मक सामग्रियों तथा विदेशी लेखकों द्वारा भारत के बारे में कहीं भी, किसी भी भाषा में लिखित सामग्रियों के स्थायी संग्रह के रूप में कार्य करता है। लोक पुस्तकालयों को पुस्तकों की सुपुर्दगी पुस्तक एवं समाचार पत्र सुपुर्दगी (लोक पुस्तकालय), अधिनियम 1954 द्वारा नियमित है। इस अधिनियम में अधिदेशित है कि भारत में प्रकाशित प्रत्येक पुस्तक की एक प्रति प्रकाशक द्वारा अपने खर्चे पर राष्ट्रीय पुस्तकालय, कोलकाता को प्रकाशन के 30 दिन के भीतर भेजना अनिवार्य है।

1.2 संगठनात्मक ढांचा

राष्ट्रीय पुस्तकालय संस्कृति मंत्रालय, भारत सरकार का अधीनस्थ कार्यालय है। निदेशक, विभागाध्यक्ष और पुस्तकालय का पूर्ण प्रभारी होने के कारण प्रशासनिक एवं वित्तीय अधिकारों का प्रयोग करता है। पुस्तकालय में मुख्यतः तीन स्कंध, व्यवसायिक स्कंध, परिरक्षण स्कंध और प्रशासनिक स्कंध। व्यवसायी स्कंध में 23 सामान्य प्रभाग, 15 भारतीय भाषा प्रभाग और 5 विदेशी भाषा प्रभाग समाविष्ट हैं। परिरक्षण स्कंध में तीन प्रभाग शामिल है। व्यवसायी एवं परिरक्षण स्कंध की दो प्रधान पुस्तकालय और सूचना अधिकारियों (पीएलआईओ) द्वारा व्यवस्था की जाती है जिनकी सहायता पांच पुस्तकालय और सूचना अधिकारियों (एलआईओ) द्वारा की जाती है। लेखापरीक्षा की अवधि में, पुस्तकालय की अपनी उपस्थिति-पंजी में केवल दो एलआईओ थे, जिनमें से एक सभी

भाषा प्रभाग का प्रभारी था और दूसरा परिरक्षण और शेष बचे व्यवसायी स्कंध का प्रभारी था। एक वरिष्ठ प्रशासनिक अधिकारी और दो प्रशासनिक अधिकारी प्रशासनिक प्रभाग का संचालन करते थे।

1.3 वित्तीय रूपरेखा

बजट आबंटन और उसके प्रति व्यय निम्नानुसार है:

(करोड़ रुपये में)

वर्ष	बजट आबंटन	व्यय
2003-2004	14.30	12.90
2004-2005	15.30	15.17
2005-2006	17.00	16.78
2006-2007	19.85	19.10
2007-2008	20.18	18.98
2008-2009	25.67	23.17
योग	112.30	106.10

1.4 कार्यकलाप

भारत का राष्ट्रीय पुस्तकालय निम्न कार्यकलापों में संलग्न है:-

- क अल्पकालिक सामग्रियों को छोड़कर अन्य सभी महत्वपूर्ण राष्ट्रीय मुद्रित सामग्री की प्राप्ति और परिरक्षण,
- ख देश से संबंधित मुद्रित सामग्री का संकलन, ऐसी सामग्रियों के फोटोग्राफिक अभिलेख की प्राप्ति, जो देश में उपलब्ध न हो,
- ग देश द्वारा मांगी गई विदेशी सामग्री की प्राप्ति और परिरक्षण,
- घ वर्तमान और पूर्ववर्ती सामान्य और विशिष्ट दोनों प्रकार की ग्रन्थसूची और दस्तावेजी सुविधा प्रदान करना,
- ड पूर्ण एवं सही ज्ञान दिलानेवाला संदर्भ केन्द्र के रूप में कार्य करना।

पुस्तकालय अंतर्राष्ट्रीय पुस्तक विनिमय और अंतर्राष्ट्रीय कर्ज के केन्द्र के रूप में भी कार्य करता है।

⁴ एक बीघा = 1600 वर्ग गज

1.5 लेखापरीक्षा उद्देश्य

राष्ट्रीय पुस्तकालय के कार्यकलापों की निष्पादन लेखापरीक्षा यह निर्धारण करने के उद्देश्य से की गई थी कि:-

- पुस्तकों की प्राप्ति प्रभावी आवश्यकता आधारित थी और एक समग्र-पहुंच की थी। परिग्रहण किये गए सामग्रियों को पाठकों तक समय पर अभिगम प्रदान करने के लिए प्रभावी प्रक्रिया थी;
- पुस्तकालय के संग्रह को संरक्षित करने की सुविधाएं उचित, प्रभावी और आधुनिक थी।
- पाठकगण सेवाओं की गुणवत्ता समयानुकूल है।
- पुस्तकालय पूर्ण एवं उपयुक्त ग्रन्थसूची सेवाएं पहुंचाते हुए एक संदर्भ केन्द्र के रूप में प्रभावशाली ढंग से कार्य करने में संमर्थ हुआ है।

1.6 लेखापरीक्षा क्षेत्र एवं लेखापरीक्षा प्रणाली

2003-04 से 2007-08 की अवधि के दौरान, निम्न सेवाओं के लिए राष्ट्रीय पुस्तकालय और केन्द्रीय संदर्भ पुस्तकालय दोनों के कार्यकलापों की लेखापरीक्षा प्रतिपादित की गई है।

(क) पाठकगण सेवाएं

(ख) पुस्तकों का परिरक्षण और सुरक्षा

(ग) पुस्तकों, पाण्डुलिपियों और अन्य वस्तुओं का संग्रहण, प्राप्ति और प्रबंधन।

अभिलेखों की संवीक्षा और उसमें उपलब्ध सूचनाओं का विश्लेषण करने के अतिरिक्त, लेखापरीक्षा ने पुस्तकालय की सेवाओं के संबंध में प्रयोगकर्ताओं की संतुष्टि का निर्धारण करने के लिए संरचनात्मक प्रश्नावलियों के माध्यम से, दो बार पाठकों का सर्वेक्षण किया। इसके कार्यों से संबंधित सूचना का संग्रह, विभिन्न पुस्तकालय प्राधिकारियों से किये गये साक्षात्कार और विमर्श-पत्रों पर दस्तावेजीकरण द्वारा भी किया गया है। इसके अतिरिक्त, लेखापरीक्षा ने भारत एवं विदेशों में स्थित अन्य समकालीन पुस्तकालयों में प्रचलित अच्छी एवं बेहतर पद्धति की पहचान करने के लिए अनुसंधान किया।

1.7 आभारोक्ति

हम पुस्तकालय प्रबंधन द्वारा लेखापरीक्षा अवधि के दौरान लेखापरीक्षा दल को दिए गए सहयोग के लिए आभार प्रकट करते हैं।

1.8 लेखापरीक्षा निष्कर्ष

1.8.1 प्राप्ति

पुस्तकालय, पुस्तक एवं समाचार पत्र सुपुर्दगी अधिनियम (डीबी अधिनियम), 1954 के माध्यम से भारतीय क्षेत्र में पुस्तकें प्राप्त करता है तथा विदेशी प्रकाशनों को खुले बाजार से खरीदकर और उपहार और विनिमय के माध्यम से पुस्तकें प्राप्त करता है।

1.8.1.1 भारत में प्रकाशित पुस्तकों की प्राप्ति: जमा विधान के अंतर्गत

राष्ट्रीय पुस्तकालय भारत में प्रकाशित सभी पठन-सामग्रियों और भारत से संबंधित कहीं भी प्रकाशित सामग्रियों के स्थायी भंडार के रूप में कार्य करता है। इसके लिए यह पुस्तकों और समाचार-पत्रों (लोक पुस्तकालय) सुपुर्दगी अधिनियम, 1954 के अंतर्गत भारत में प्रकाशित प्रत्येक प्रकाशक के प्रकाशन की एक प्रति, प्रकाशन के एक महीने के भीतर निःशुल्क प्राप्त करने का हकदार है। हमने पाया कि अधिकांशतः प्रकाशक कानून के इस उपबंध का अनुपालन नहीं किया था और पुस्तकालय को उनके प्रकाशन प्राप्त नहीं होते हैं। इस संबंध में, मुख्य प्रकाशकों की एक सूची जोकि लगातार चूककर्ता प्रकाशक है परिशिष्ट- I में संलग्न है। यद्यपि पुस्तक प्राप्ति पुस्तकालय के मुख्य उद्देश्यों में से एक है, तथापि, 2004 में प्रकाशित और पुस्तकालय को मार्च 2008 तक प्राप्त पुस्तकों का नमूना जांच ने दर्शाया कि संस्कृत, हिन्दी, तमिल, तेलगु, गुजराती और मराठी में प्रकाशित पुस्तकों में से केवल 5 से 12 प्रतिशत पुस्तक ही पुस्तकालय को प्राप्त हुई थी। असमी, बंगाली, कन्नड, मलयालम, पंजाबी और उर्दू के प्रकाशन के संबंध में अनुपालन सीमान्तक रूप से अधिक (20-26 प्रतिशत) था। कुछ सूचना अन्य पुस्तकालयों से भी उपलब्ध हो सकती थी परन्तु चूक नोटिस जारी करने का कोई प्रणाली नहीं थी।

यद्यपि पुस्तकालय ऐसी महत्वपूर्ण चूकों से अवगत था, तथापि सरकार ने अधिनियम की धारा 5 के अंतर्गत उपयुक्त दांडिक कार्रवाई नहीं की है। इसके अतिरिक्त, पुस्तकालय ने भारत में प्रकाशित पुस्तकों का डाटाबेस तैयार नहीं किया था। यह चूककर्ता प्रकाशक पर किसी अनुवर्ती कार्रवाई में बाधा डालता था।

उत्तर में पुस्तकालय ने बताया कि भारत में ग्रंथसूचीपरक नियंत्रण को सुनिश्चित करने के लिए कोई क्रियाविधि उपलब्ध नहीं थी। अधिनियम में पुस्तकालय को प्रकाशकों द्वारा पुस्तक जमा करने से संबंधित कोई बाध्यकारी उपबंध नहीं था। काफी चूक नोटिस नियमित रूप से जारी किये गये थे।

उत्तर तर्कसंगत नहीं था क्योंकि अधिनियम के प्रावधानों के उल्लंघन के मामलों में, दंड लगाने का प्रावधान अधिनियम करता है। इसके अतिरिक्त, यद्यपि उक्त अधिनियम की धारा सरकार को यह अधिकार प्रदान करती है कि अधिनियम के उद्देश्य के लिए नियमों को अधिसूचित करें, तथापि अब तक प्रभावी रूप से इस उपबंध का उपयोग नहीं हुआ था।

अंतर्राष्ट्रीय अच्छी पद्धतियां:

कनाडा में, चूककर्ता प्रकाशक को सरसरी दोष सिद्धि के अध्यक्षीन एक व्यक्ति हेतु C \$ 5000 का दंड लगाया जाता है या छः महीने से कम की सजा या दोनों हो सकता है और **अमेरिका** में यह US \$ 2,500 तक पहुंच सकता था।

दक्षिण अफ्रीका में सम्बन्धित अधिनियम के प्रावधानों को लागू करने के लिए कानूनी जमा समिति की स्थापना हेतु कानून का प्रावधान करता है। यदि कानून के उपबंधों के अनुपालन में कोई प्रकाशक असफल रहता है तो उसे R 20,000 से अधिक का नहीं दंड का भुगतान करना पड़ता है।

यूके एवं अस्ट्रेलिया में कानूनी जमा आवश्यकता कॉपीराइट अधिनियम से लिंक कर दिया गया है।

कनाडा, डेनमार्क, फिनलैंड, फ्रांस, जर्मनी, जापान और नार्वे जैसे देशों ने अपने कानूनी जमा नियम में इलेक्ट्रॉनिक प्रकाशन को शामिल करने के लिए उपबंध शामिल किया है।

अनुशंसाएं:

- राष्ट्रीय पुस्तकालय को देश के सभी प्रमुख प्रकाशकों द्वारा पुस्तकों की सुपुर्दगी को मॉनीटर करने के लिए प्रभावी प्रणाली की स्थापना करनी चाहिये और राष्ट्रीय पुस्तकालय को प्रकाशक द्वारा पुस्तक प्रदान नहीं किये जाने के मामले में डीबी अधिनियम के अंतर्गत चूककर्ता प्रकाशक के विरुद्ध उचित दांडिक कार्रवाई करनी चाहिए।

- केन्द्रीय सरकार को उक्त अधिनियम के उपबंधों को प्रभावी रूप से लागू करने के लिए समर्थ करने के लिए डीबी अधिनियम के धारा 8 के अंतर्गत अपनी शक्तियों का प्रयोग करके तत्काल नियमों की जांच और पुनः सूत्रीकरण करने की आवश्यकता है।
- पाठकों के लाभ और डीबी अधिनियम को प्रभावी रूप से लागू करने हेतु भी, राष्ट्रीय पुस्तकालय को प्राथमिकता आधार पर, भारत में प्रकाशित पुस्तकों का एक डाटाबेस तैयार करना चाहिए तथा नियमित रूप से इसे अद्यतन करना चाहिए।

1.8.1.2 अंग्रेजी में विदेशी प्रकाशन की प्राप्ति

विदेशों में प्रकाशित अंग्रेजी भाषा की पुस्तकों की खरीद के लिए पुस्तकालय 10वीं योजना के दौरान औसत रूप से 1.40 करोड़ रु. प्रतिवर्ष व्यय किया। तथापि, इसने पुस्तकों और प्रकाशनों के संग्रहण के लिए कोई विशिष्ट नियम नहीं बनाया था। न ही पाठकों, विद्वानों से या राष्ट्रीय संस्थान से पुस्तकों के नाम के चयन हेतु कोई प्रतिपुष्टि मांगी थी। पाठकों के सुझाव फार्म विद्यमान थे, परन्तु यह आसानी से उपलब्ध नहीं था और यह वास्तव में व्यवहार्यतः प्रयोगकर्ता के लिए अनजान था। ऐसी नीति के अभाव में, पुस्तकालय महत्वपूर्ण प्रकाशित पुस्तकों जैसे पुरस्कार जीतने वाली पुस्तकों की प्राप्ति को सुनिश्चित नहीं कर सका था। यद्यपि सितम्बर 2004 में 13 विद्या विषयों के 16 विशेषज्ञों की समिति, पुस्तकों के चयन के लिए बनायी गई थी, परन्तु निदेशक द्वारा सभी प्रकार की खरीद अपारदर्शी ढंग से तथा उसके द्वारा नामित एकल विषय विशेषज्ञ द्वारा की गई थी।

पिछले चार वर्षों के दौरान मई 2008 तक खरीदी गई पुस्तकों की संवीक्षा ने दर्शाया कि 27 मामलों में से 13 मामलों में विशेषज्ञ अनुमोदित पुस्तक चयन समिति से सम्बन्धित नहीं थे। सभी 27 मामलों में, विषय विशेषज्ञ ने केवल एक बार पुस्तकालय का दौरा किया और औसतन 336 पुस्तकों का चयन किया। चयनित पुस्तकों की अधिप्राप्ति के लिए पुस्तकालय प्रबंधन ने केवल दो स्थानीय समाचार-पत्र में विज्ञापन प्रकाशित कर 2005 में 36 विक्रेताओं को सूचीबद्ध किया था। तथापि विक्रेताओं के चयन हेतु कोई कार्यविधि या मानदंड नहीं रखा गया। पुस्तकालय ने अनुमोदित विक्रेताओं की सूची को न तो अपनी वेब-साईट पर दर्शाया और न ही चयन के लिए इसने कोई मानदंड वेब-साईट पर प्रकट किया। यह प्रकट हुआ था कि विक्रेताओं की मौजूदा सूची व्यापक नहीं थी और 72 प्रतिशत विक्रेता कोलकाता आधारित थे।

लेखापरीक्षा ने यह भी पाया कि राष्ट्रीय पुस्तकालय द्वारा एक समान 10 प्रतिशत की छूट पर पुस्तकों की सभी खरीद की गई थी यद्यपि अन्य पुस्तकालय दिल्ली विश्वविद्यालय पुस्तकालय प्रणाली (डीयूएलएस) और आई.आई.एम. पुस्तकों की अपनी खरीद पर 15 प्रतिशत तक की छूट प्राप्त कर रहे थे। इस तरह पारदर्शी और अधिक स्पर्धात्मक प्रक्रिया अपनाने से पुस्तकालय द्वारा की गई अधिप्राप्ति में मितव्ययिता बढ़ाने हेतु पर्याप्त संभावना है।

विदेशी प्रकाशनों की क्रय प्रणाली वर्तमान संग्रह में अंतरालों को पूरा करने के लिए किसी आवश्यकता-आधारित दृष्टिकोण से निर्देशित नहीं है। पुस्तक चयन समिति एक न्यूनतम भूमिका अदा करती है, इसलिए प्रक्रियाएं पारदर्शी नहीं हैं और संग्रह में वृद्धि मुख्यतः आपूर्तिकर्ता आधारित है।

पुस्तकालय ने दिसम्बर 2009 में अपने उत्तर में लेखापरीक्षा के बाद अपनी प्रापण प्रणाली को सुदृढ़ करने एवं सुधार करने के लिए उसके द्वारा अनेकों उपक्रमण आरम्भ करने को उजागर किया। पुस्तकालय ने बताया कि परवर्ती प्रापण के लिए अखिल भारतीय विज्ञापन दिया गया था और विशिष्ट मानदंड के आधार पर 26 विक्रेताओं को सूचीबद्ध किया गया था। लेखापरीक्षा अभ्युक्ति का अनुसरण करते हुए पुस्तकालय ने पुस्तकों और अन्य सामग्रियों की अनुशंसा करने के लिए छात्रों के अनुरोध करने के माध्यम से 2009-10 से संपूर्ण देश के पुस्तक चयनकर्ताओं की सूची का विस्तार किया। इसने बताया कि पुस्तकालय व्यावसायिकों ने इसके संग्रह की कमियों को चिन्हित कर सूची प्रस्तुत कर दी है और लेखापरीक्षा को आश्वासन दिया कि इनका प्राथमिकता के आधार पर निदान किया जाएगा। इसने यह भी बताया कि अंग्रेजी की विदेशी पुस्तकों की खरीद पर छूट 2009-10 से 15 प्रतिशत तक बढ़ गई थी।

भारत में अच्छी प्रणाली:

दिल्ली विश्वविद्यालय पुस्तकालय ने दिल्ली विश्वविद्यालय पुस्तकालय प्रणाली (डी.यू.एल.एस.) के अंतर्गत सभी पुस्तकालयों को विदेशी अंग्रेजी भाषा पुस्तकों की खरीद के लिए 15 प्रतिशत छूट पर किताबे खरीदने का आदेश जारी किया है। राष्ट्रीय पुस्तकालय द्वारा 10 प्रतिशत छूट का लाभ उठाने के प्रति में ये सभी पुस्तकालय विदेशी अंग्रेजी पुस्तकें जो तीन वर्ष से अधिक पहले प्रकाशित हुई थी की खरीद पर 30 प्रतिशत की अधिक से अधिक छूट प्राप्त करते हैं।

विदेशों में सर्वोत्तम प्रणाली:

ब्रिटिश लाइब्रेरी में विषय के आवृत्तन अंतरालों का वर्तमान संग्रह को विभिन्न विषयों 'वृहत' 'व्यापक' 'चयनित' 'विशेष चयनित' में वर्गीकृत करके निर्धारण है। पुस्तकालय के संग्रह विकास नीति, सभी विषयों, फार्मेट और अवधियों के ऐतिहासिक अभिलेखों के अंतरालों को भरना चाहती है। उदाहरण के लिए, यह संगीत पर चयनित रूप से सभी क्षेत्रों की संगीत परम्परा से संबंधित साहित्य और डाक्यूमेंटरी सामग्री को प्राप्त करता है। इसका ध्वनि, पुरालेखा ध्वनि रिकार्डिंग 19वीं सदी के सिलेन्डर से नवीनतम सीडी, डीवीडी और मिनी डिस्क रिकार्डिंग को बनाए रखता है। पुस्तकालय में आठ मिलीयन डाक-टिकट और अन्य डाक-टिकट संबंधी मदें हैं। इन संग्रहों के लिए 625 कि.मी. सैल्फ की आवश्यकता है और सैल्फ की आवश्यकता 12 कि.मी. प्रतिवर्ष की दर से बढ़ती है।

अनुशंसाएं:

- राष्ट्रीय पुस्तकालय को अपने संग्रह की कमियों में अंतरालों को चिन्हित करना चाहिए तथा तदनुसार पुस्तकें खरीदनी चाहिए।
- पुस्तक चयन और क्रय प्रक्रिया को और अधिक पारदर्शी एवं प्रतियोगी बनाना चाहिए। पुस्तकों को खरीदने में, पुस्तकालय को आवश्यक रूप से उचित बाजार सर्वेक्षण करना चाहिए और विभिन्न प्रकाशकों द्वारा दी जाने वाली छूट के वर्तमान स्तरों का पता लगाने के लिए अन्य पुस्तकालयों के प्रापण हेतु नीलामी प्रक्रिया और आदेश प्रस्तुत करते समय इस प्रकार के इनपुट पर तदनुसार विचार करना चाहिये।

1.8.1.3 उपहार और विनिमय द्वारा पुस्तकों की प्राप्ति:

राष्ट्रीय पुस्तकालय के 78 देशों के 175 पुस्तकालयों संस्थानों के साथ पुस्तक विनिमय संबंध है। पांच वर्षों की अवधि के दौरान, पुस्तकालय औसतन 900 पुस्तक एवं श्रृंखला प्राप्त किये और इसने अपने विनिमय पार्टनर को 252 किताबें भेजी। इसी अवधि के दौरान, पुस्तकालय को 7335 पुस्तकें/माइक्रोफिल्म विभिन्न देशों से प्राप्त हुई लेकिन इसने किसी भी देश को एक भी पुस्तक उपहारस्वरूप नहीं दिया।

समृद्ध धरोहर, सांस्कृतिक विविधता, सशक्त साहित्यिक परम्पराओं, मानवता का पांचवां हिस्सा होते हुए और पुस्तकें, पत्रिकाएं, अनुसंधान और अन्य पत्रों आदि के रूप में विशाल मात्रा में प्रकाशित सामग्री को सृजित करने के बाद भी, राष्ट्रीय पुस्तकालय

संसार भर के पाठकों और भारत तक पहुंचने के विनिमय विकल्प का उपयोग करके प्रसार सूचना पर पर्याप्त बल देता प्रतीत नहीं होता है।

राष्ट्रीय पुस्तकालय ने लेखापरीक्षा मत को स्वीकार करते समय बताया कि इस सम्बन्ध में नीति समीक्षा मंत्रालय के साथ प्रारम्भ की जाएगी।

1.8.1.4 जर्नलों की प्राप्ति

डीबी अधिनियम के अंतर्गत पुस्तकालय में भारतीय जर्नल कम प्राप्त किये जाते थे। नमूना जांच पर लेखापरीक्षा ने पाया कि लेखापरीक्षा की अवधि के दौरान पुस्तकालय द्वारा भारत में प्रकाशित हुई 64 प्रमुख अनुसंधान जर्नल में से केवल 11 जर्नल प्राप्त हुए थे। भारत में प्रकाशित शोध-पत्र भी संग्रह नहीं किये गये थे। तथापि, पुस्तकालय औसतन तीन करोड़ रु. से अधिक प्रतिवर्ष विदेशी अनुसंधान जर्नल की खरीद के लिए खर्च करता है। शुल्क सूची को भी समीक्षा और संशोधित नहीं किया गया था। सूचीबद्ध जर्नल विक्रेता किसी प्रतियोगी बोलियों के आधार द्वारा चयनित नहीं किए गए थे। इन जर्नलों का प्रयोग पैटर्न भी रिकार्ड नहीं किया गया था।

यह पाया गया कि विक्रेताओं को सौ प्रतिशत अग्रिम भुगतान के बावजूद, जर्नल प्रायः 6 महीने से 7 महीने विलंब से पहुंचे थे और बहुत से श्रृंखला अंक प्राप्त ही नहीं हुए थे। ऐसी चूकों के बावजूद, उन्हीं 11 एजेंट को वर्ष 2009 के लिए जर्नल की खरीद हेतु रखा गया था। लेखापरीक्षा के ध्यान में आया कि प्रेषण की तिथि पर लागू विनिमय दर में परिवर्तन के कारण मूल्यों को अधिक संशोधन के लिए एजेंट पुस्तकालय को पूरक बिल प्रस्तुत किये थे। तथापि, पुस्तकालय ने अपने पक्ष में दावा वापसी के लिए विनिमय दर में उतार-चढ़ाव को जब यह इसे देय था मॉनीटर नहीं किया था।

मई 2007 में, ऑनसाइट प्रयोगकर्ता को ऑनलाईन पठन-सामग्री का अभिगम प्रदान करने के लिए, पुस्तकालय ने मुख्य वाचनालय में 13 कम्प्यूटर प्रतिष्ठापित किया। दो महीने के बाद, जुलाई में, पुस्तकालय ने वर्ष 2008 हेतु 38 मुद्रित जर्नल के साथ-साथ उनकी इलेक्ट्रानिक प्रति का भी आर्डर दिया। फिर भी, पुस्तकालय ने दिसम्बर 2008 तक भी पाठकों को ऑनलाइन जर्नल या सीडी रोम में पढ़ने की सुविधा प्रदान नहीं की थी।

हमारे विचार में, राष्ट्रीय पुस्तकालय के पास पर्याप्त आईटी संरचना होने के बावजूद व्यापक अभिगम, पुस्तकों के अम्बार से मुक्त करने, संसाधनों के बचत आदि के सम्बन्ध

में अपने पाठकों को ऑनलाइन जर्नलों का लाभ प्रदान करने में समर्थ नहीं हुआ है और इसने कागजी पाठान्तर प्राप्त करने के पारंपरिक ढंग को बनाए रखा हुआ है।

उत्तर में पुस्तकालय ने बताया कि अपने ई-जर्नल खरीदने को अंशदान करने की प्रक्रिया को सुसाध्य करने हेतु उपयुक्त हार्डवेयर की स्थापना के लिए कार्रवाई आरंभ कर दी है और 2010 के शुरुआत में पाठकों के लिए ई-जर्नल आरंभ करने के लिए वचनबद्ध है। अग्रिम अंशदान के भुगतान के संबंध में, 2009-10 से (i) अग्रिम भुगतान प्रणाली समाप्त करने में (ii) विक्रेता द्वारा बीजक के साथ बैंक गारंटी/एफडीआर का प्रस्तुतीकरण (iii) सभी मामलों का निपटान होने तक बैंक गारंटी का प्रतिधारण का प्रावधान करने के लिए प्रणाली में संशोधन किया गया है।

भारत में अच्छी प्रणाली:

केन्द्रीय पुस्तकालय, आईआईटी खड़गपुर में जर्नल का अंशदान 1000 से भी अधिक है और पुस्तकालय के पास 7000 से भी ज्यादा जर्नलों से अधिक के लिए या तो अंशदान द्वारा या सहायता संकाय द्वारा पहुंच अभिगम अधिकार इलेक्ट्रॉनिक है। पुस्तकालय का जर्नल प्राप्ति बजट 26.89 लाख रु. का है, जबकि जर्नल प्राप्ति विभाग में कम कर्मचारी हैं तथा सहायता संघ द्वारा खरीदारी की सहायता की जाती है।

मुख्य अनुसंधान संस्थानों जैसे सी.एस.आई.आर., आई.एस.आई. और आई.आई.एम. के पुस्तकालय ऑनलाइन जर्नलों के लिए अंशदान करते हैं।

अनुशंसा:

- प्रकाशक के सर्वर में ऑनलाइन जर्नल में संचित किया जा सकता है और पुस्तकालय के टर्मिनल के माध्यम से या आईपी क्षेत्र के भीतर लेपटॉप के माध्यम से इच्छानुसार पहुंचा जा सकता है। पाठकों को ऑन-लाइन सेवा प्रदान करने के लिए इस उद्देश्य हेतु वर्तमान आईटी अवसंरचना का पूर्णतः उपयोग किया जाना चाहिए।

1.8.2 क्रियाकलापों की प्रक्रिया

पुस्तक प्राप्ति के बाद पुस्तकालय इसे संग्रह में जोड़ने का निर्णय लेता है और इसे पाठकों के उपयोग करने के लिए स्टैक पर उपलब्ध कराने से पहले अनेक कार्य किये जाते हैं। इस कार्य में रेपर खोलना, स्टाम्प लगाना, पुस्तक की लंबाई चौड़ाई मापना, अभिस्वीकृति फार्म भरना और प्रतियां भरना, परिग्रहण रजिस्टर में विस्तृत विवरण प्रविष्ट

करना, वर्गीकरण के बाद कॉल संख्या भरना, एमएआरसी 21 फार्मेट⁵ में डाटाशीट भरना, पुस्तकसूची कार्ड की प्रतियां बहुविध तैयार करना और उन्हें पुस्तकसूची केबिनेट में रखना, लेबल लगाना और उसे सेल्फ के निर्दिष्ट स्थान पर भेजना शामिल है। ये कार्य सम्मिलित रूप से पुस्तक प्रक्रिया कहलाते हैं।

1.8.2.1 भारतीय भाषाओं की पुस्तकों की प्रक्रिया

नवम्बर 2008 में पुस्तकालय ने प्रतिदिन, प्रति व्यक्ति 6 पुस्तकों की प्रक्रिया करने के मानदण्ड को अपनाया। इस मानदण्ड और समीक्षा की अवधि (2003-08) के दौरान नई पुस्तक प्राप्तियों के प्रवाह को प्रस्तुत करते हुए, चार डिवीजन (असमी, मराठी, उड़िया और तमिल) को छोड़कर सभी डिवीजन में विद्यमान मानवशक्ति पर्याप्त थी। चार डिवीजनों, बंगाली, हिन्दी, पंजाबी और उर्दू के संबंध में मानवशक्ति विशेष रूप से अधिक थी। अधिक मानवशक्ति के बावजूद, मार्च 2008 तक हिन्दी डिवीजन में प्रक्रिया न की गई पुस्तकों (49014 पुस्तक) की सबसे अधिक संख्या थी।

2007 तक समग्र प्रक्रिया कार्य पूर्णतः हाथ से किये जाते थे। यद्यपि पुस्तकालय ने पूर्ण पुस्तकालय समाधान के रूप में मैसर्स वी.टी.एल.एस. से वी.आई.आर.टी.यू.ए. साफ्वेयर स्थापित किया था फिर भी दिसम्बर 2008 तक सोलह डिवीजन में से सिर्फ नौ डिवीजन में प्रक्रिया स्वचालित हुई थी। इन नौ डिवीजन में भी सेल्फ-कार्ड अभी तक हाथ से बनाये जा रहे थे। इसका अर्थ कार्य की अतिव्याप्ति और दुहराव था। पुस्तकालय ने कार्य के दुहराव से बचने के लिए कोई कार्यवाही नहीं की थी। इसके अतिरिक्त, प्राप्ति या खरीद डिवीजन द्वारा तैयार डाटा प्रक्रिया डिवीजन को एल.ए.एन. (LAN) द्वारा सम्मिलित नहीं किये जा रहे थे। अंग्रेजी डिवीजन में 10 वर्षों से अधिक समय से बहुत बड़ी संख्या में पुस्तकें बंडल के रूप में पड़ी हुई थी। वस्तुतः डिवीजन बैकलॉग पुस्तकों की सही प्रमात्रा का पता नहीं लगा सकी थी। समीक्षाधीन अवधि में औसतन प्रतिदिन एक पुस्तक की प्रक्रिया की गई थी।

इस प्रकार अंग्रेजी और भारतीय भाषाओं की पुस्तकों की प्रक्रिया में बेहद विलंब के कारण अनुमानतः 3,00,000 पुस्तकें जो समयानुसार शेल्फ पर पहुंच न सकी थी के लाभ से पाठक वंचित हो गए। अभिलेख में न रहने के कारण, पुस्तकें नष्ट/चोरी होने के जोखिम के लिए अत्यन्त संवेदनशील है। पुस्तकालय ने बैकलॉक के तुरन्त निपटान करने के लिए अन्य विकल्पों जैसे आउट सोर्सिंग, कार्यमानदण्डों का संशोधन, मानवशक्ति की पुनःनियुक्ति आदि की छान-बीन भी नहीं की थी।

⁵ मशीन द्वारा पठनीय पुस्तक सूची-21 (एमएआरसी-21)



प्रक्रिया किये बिना पुस्तक

भारत में सर्वोत्तम प्रणाली

सरकार द्वारा वित्त प्रदत्त अन्य पुस्तकालयों जैसे भारतीय सांख्यिकीय संस्थान, कोलकाता, आर.के.एम. संस्थान, कोलकाता, में पुस्तकालय का प्रत्येक पहलू स्वचालित है, पुस्तक-सूची भी कम्प्यूटरीकृत है। हस्त पुस्तक-सूची केवल ऑनलाइन प्रति का उप-उत्पाद है।

पुस्तकालय ने दिसम्बर 2009 में अपने उत्तर में बताया कि उसने अब संसाधित करने में स्वचालन करना आरंभ कर दिया है तथा मंत्रालय टास्क फोर्स और स्टाफ निरीक्षण यूनिट की अनुशंसाओं के आधार पर मानवशक्ति मामलों का भी निदान किया जा रहा है। पुस्तकालय ने विश्वविद्यालय के विद्यार्थियों को कार्य में लगाकर लगभग 10,000 पुस्तकों को अभिग्राह्य करने में बैकलॉग समाप्त किया है और आउट सोर्सिंग के माध्यम से बैकलॉग को समाप्त करने की प्रक्रिया आरंभ होने वाली है।

अनुशंसाएं:

- राष्ट्रीय पुस्तकालय को पुस्तकों का त्वरित प्रक्रिया को सुसाध्य करने के लिए और अपने कुछ डिवीजन में मानवशक्ति की कमी को दूर करने के मामले का निदान करने के लिए विभिन्न भाषा डिवीजन में मानवशक्ति को बुद्धिसंगत बनाना चाहिए तथा इसकी समीक्षा करनी चाहिए।

- खरीद की समग्र प्रक्रिया, अभिस्वीकृति, परिग्रहण, पुस्तकसूची और प्रक्रिया को समय पर कम्प्यूटरीकृत कर डाटा एलएएन (LAN) के द्वारा आदान-प्रदान किया जाना चाहिए।
- पुस्तकालय को निर्दिष्ट समय-सीमा के भीतर पुस्तकों का परिग्रहण कर बैकलॉग समाप्त करने के लिए प्रभावी कदम उठानी चाहिए। नई आई पुस्तकों की शीघ्रता से प्रक्रिया की जानी चाहिए और इन्हें पाठकों को उपलब्ध कराया जाना चाहिए।

1.8.2.2 विदेशी भाषाओं की पुस्तकों की प्रक्रिया

पुस्तकालय में पांच विदेशी भाषा डिवीजन नामतः जर्मन, पूर्वी एशिया की भाषाएँ, स्लोवेनिक, रोमांस, और अरबी और फारसी हैं। ये डिवीजन 58 विदेशी भाषाओं में लिखी गई पुस्तकों का देखभाल करते हैं, जबकि पुस्तकालय के पास केवल चीनी, जर्मन, रशियन, अरबी और फारसी भाषा के आधिकारिक विशेषज्ञ है। परिणामस्वरूप इन पांच भाषाओं की पुस्तक की प्रक्रिया की गई थी। अन्य विदेशी भाषाओं की पुस्तकों को परिग्रहण किया गया था और उन्हें साधारणतः ढेर में रख दिया गया था। पुस्तकसूची की कमी के कारण इन पुस्तकों तक पाठकों की अभिगम्यता नहीं हो सकी थी। फिर भी एक पाठक रिक में खोजकर पुस्तक ले जा सकता था। प्रायः प्रक्रिया के बिना पुस्तकें पढ़ने के लिए जारी की जाती थी। पुस्तकालय ने इस अंतराल को समाप्त करने के लिए या तो विशेषज्ञों को किराये पर लेने अथवा विदेशी भाषा विशेषज्ञों की सेवाओं का आउटसोर्सिंग करने का प्रयास नहीं किया था।

उत्तर में, पुस्तकालय ने बताया कि अभ्युक्ति का अनुसरण करते हुए विदेशी कान्सुलेट कार्यालयों, सांस्कृतिक केन्द्रों और अनेक विश्वविद्यालयों के साथ संपर्क किया गया है और कुछ व्यक्तियों को चिह्नित किया गया। उनको परिग्रहण और प्रकाशनों की प्रक्रिया करके संग्रह को उचित रूप से संगठित करने के लिए शामिल करने हेतु कार्यवाही की जा चुकी है।

अनुशंसा :

- विदेशी भाषा संग्रह के प्रक्रिया करने में विलम्ब को समाप्त करने के लिए पुस्तकालय को विदेशी भाषा के विद्यार्थियों की सेवाओं और विश्वविद्यालयों के विशेषज्ञों तथा अन्य शैक्षिक संस्थानों से आउटसोर्सिंग की संभाव्यता तलाशनी चाहिए।

1.8.3 परिरक्षण पद्धति

राष्ट्रीय पुस्तकालय की स्थापना भारत के दस्तावेजी सांस्कृतिक धरोहरों का परिरक्षण करने के उद्देश्य से की गई थी और प्रबंधन के अनुसार परिरक्षण इसका मूल कार्यकलाप था। इस उद्देश्य हेतु पुस्तकालय में संग्रह को मोटे तौर पर 'दुर्लभ' और 'सामान्य' मदों के रूप में वर्गीकृत किया गया था। जबकि दुर्लभ पुस्तकें अलग भवन में रखी गई थीं, अन्य पुस्तकें पुस्तकालय के विभिन्न स्थानों में रखी गई थीं।

1.8.3.1 दुर्लभ पुस्तकों का प्रतिपादन

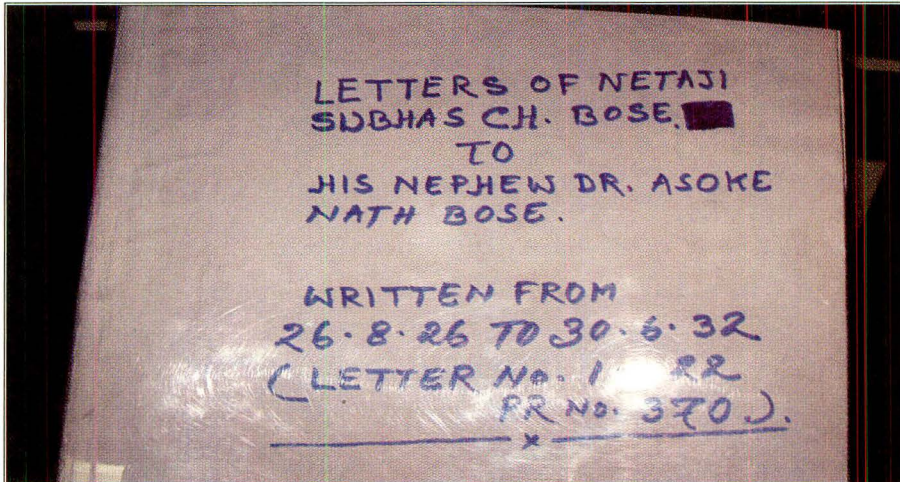
पुस्तकालय उस मद को 'दुर्लभ' के रूप में परिभाषित किया है यदि इसका प्रकाशन 1860 से पहले हुआ था या मुद्रण के परे या अमूल्य हो। लेखापरीक्षा के ध्यान में आया कि यह परिभाषा अप्रचलित है और 'दुर्लभ पुस्तक डिवीजन' की स्थापना से लगभग 35 वर्ष पूर्व से भी अधिक से अपरिवर्तित रही थी। इस 'दुर्लभ' श्रेणी की अधिकांशतः पुस्तकें, पाण्डुलिपियां पत्र और माइक्रोफिल्म परिसर में स्थित पृथक भवन में 'दुर्लभ पुस्तक डिवीजन' की 12 कोष्ठिकाओं में रखे गये थे।



प्रदर्शन-मंजूषा में दुर्लभ पुस्तकें



दुर्लभ पुस्तकें कोष्ठिकाओं की पंक्तियां समाविष्ट की गईं



प्रसिद्ध व्यक्तियों के पत्र



संसार का सबसे छोटा शब्दकोष

तथापि यह पाया गया कि 12 कोष्ठिकाओं में रखी गई उन पुस्तकों के अतिरिक्त, पुस्तकालय अपने दुर्लभ पुस्तक डिवीजन में सभी दुर्लभ पुस्तकों को समेकित करने में समर्थ रहा था। ये दुर्लभ पुस्तकें कुछ अन्य डिवीजन में बिखरी हुई पड़ी थी। डिवीजन ने न तो किसी परिग्रहण रजिस्टर का रखरखाव किया था, न ही अन्य अनुभागों द्वारा 'दुर्लभ' घोषित की गई किसी पुस्तक की प्राप्ति के बाद किसी भी प्रमाणिक रजिस्टर में पुस्तकों के विवरण का अभिलेख दर्ज किया था। इसलिए संग्रह का आकार अस्पष्ट रहा।

अमूल्य मदें जैसे पुस्तकालय के दावानुसार, संसार का सबसे छोटा शब्दकोश, शताब्दी पुरानी पाण्डुलिपियां और प्रसिद्ध व्यक्तित्व जैसे रवीन्द्र नाथ टैगोर, शरत चन्द्र बोस, सुभाष चन्द्र बोस, सरोजनी नायडु, विभूति भूषण बंदोपाध्याय पत्र जो पृथक रूप से रखे गये थे डिवीजन के अधिकार में थे। तथापि इन मदों के लिए कोई रजिस्टर या पुस्तकसूची उपलब्ध नहीं थी। भंडारण अनुभाग के सूक्ष्म पर्यावरण को मॉनीटर नहीं किया जा रहा है और पुस्तकालय ने बताया कि यह एक अन्य केन्द्रीय एजेंसी, केन्द्रीय लोक निर्माण विभाग के क्षेत्राधिकार में था।

जिल्दसाजी या रिपोग्राफी डिवीजन को दुर्लभ पुस्तक भेजने के लिए दुर्लभ पुस्तक डिवीजन ने संचालन रजिस्टर का अनुरक्षण किया। तथापि, उचित नियंत्रण डाटा जैसे वापसी की तिथि दर्ज नहीं की जा रही थी।

अमूल्य दुर्लभ पुस्तकों के संचयन से संबंधित परिग्रहण रजिस्टर और पूर्ण दस्तावेजीकरण की अनुपस्थिति में उन्हें हानि या चोरी के जोखिम में डालना था। इसके अतिरिक्त पुस्तकालय के पास, सामान्य आगन्तुक और पाठकों को इन दुर्लभ खजानों से अवगत कराने के लिए कोई माध्यम नहीं था। यद्यपि संग्रह का विशाल हिस्सा क्षणभंगुर और भंजनशील है, फिर भी आगन्तुकों को कार्ड पुस्तक-सूची द्वारा इस तक पहुंचने तथा हाथ में लेने की अनुमति थी।

पुस्तकालय ने लेखापरीक्षा के अभ्युक्तियों को स्वीकार करते हुए उत्तर में दिया कि इस कार्य हेतु विशेष रूप से पदस्थापित प्रोफेशनल्स के द्वारा भंडार के पृथक स्टाक रजिस्टर की तैयारी पर कार्रवाई आरंभ कर दी गई थी। जबकि दुर्लभ पुस्तकों का परिग्रहण पूरा हो गया है, तब प्रबंधन ने आश्वासन दिया कि पाण्डुलिपियों का परिग्रहण का कार्य 2011 तक पूरा हो जाएगा। प्रबंधन ने यह भी बताया कि प्रसिद्ध इतिहासकारों, पुरालेखपाल आदि को शामिल करके दुर्लभ पुस्तकों की परिभाषा सुनिश्चित करने के उद्देश्य से 21 अक्टूबर 2009 को प्रथम बैठक हुई थी। एक ड्राफ्ट पेपर जिसका शीर्षक 'दुर्लभ पुस्तकों के लिए राष्ट्रीय मानक विकसित करने के लिए : भारत के राष्ट्रीय

पुस्तकालय का विषय अध्ययन' पहले से वितरित किया गया था। यह निश्चय किया गया था कि मई-जून 2010 में होने वाले 'दुर्लभ पुस्तक वर्गीकरण हेतु अखिल भारतीय परामर्श' के लिए बेस पेपर बनाने के लिए इस ड्राफ्ट को उपयुक्त ढंग से संशोधित किया जाएगा।

विदेश में सर्वोत्तम प्रणाली:

ब्रिटिश लाइब्रेरी में, कुछ दुर्लभतम पुस्तकों जैसे 'मैग्ना कार्टा' को माइक्रोसाफ्ट से साझेदारी कर पूर्णतः अंकीकरण कर दिया गया है। इलेक्ट्रॉनिक प्रति को लाइब्रेरी की स्थाई प्रदर्शनी में रखा गया है जहां कोई भी आगन्तुक टच स्क्रीन की सहायता से इलेक्ट्रॉनिक पन्ने उलट सकता है।

अनुशंसा:

- 'दुर्लभ' मद की परिभाषा को पुनः परिभाषित करने की आवश्यकता है। पुस्तकालय के दुर्लभ मुद्रित सामग्रियों को एकल परिग्रहण रजिस्टर में तैयार करने के लिए तुरंत ध्यान देना चाहिए। मूल प्रति का ध्यान रखते हुए इसका अंकीकरण किया जाए और सम्पूर्ण देश में इसकी इलेक्ट्रॉनिक प्रति तक पहुंच बनाई जाए।

1.8.3.1.2 संग्रह का अंकीकरण

2000 में, राष्ट्रीय पुस्तकालय ने 1900 ई. से पूर्व प्रकाशित कार्यों का अंकीकरण कार्य आरंभ किया। पुराने, दुर्लभ और भुरभुरे पुस्तकों की संख्या को प्राथमिकता के आधार पर प्रमात्रा निर्धारित नहीं की गई थी और सापेक्षिक रूप से कुल मिलाकर 9141-पुस्तकों का एक दशक में अंकीकरण किया गया है। यद्यपि अगले फेज में 10 लाख पृष्ठों को अंकीकरण और माइक्रोफिल्म बनाने का लक्ष्य रखा गया था तथापि फरवरी 2006 से कोई कार्य आरंभ नहीं किया गया था क्योंकि यह मामला एन.आई.सी. में लंबित है।

तथापि लेखापरीक्षा ने पाया कि लगभग 7000 पुस्तकों का अंकीकरण और पुस्तकों के पन्ने खोलकर फ्लैटबेड स्कैनर का उपयोग करने के कारण इस प्रक्रिया में पुस्तकें नष्ट हो गई थी। इन सभी पुस्तकों के पृष्ठ खुले पड़े थे और नष्ट हो गये थे। लेखापरीक्षा ने ऐसे दृष्टांत भी पाये जहां पुस्तकों की मूल प्रति जिनके अंकीकरण हो चुके हैं और जिन्हें 'स्कैन्ड' चिह्नित कर दिया गया है को भी पाठकों को जारी किया गया था।

माइक्रोफिल्म द्वारा संरक्षित करने की स्थिति भी इसी तरह की थी। जबकि लेखापरीक्षा के दौरान माइक्रोफिल्म बनाने की प्रक्रिया को दर्ज करने के लिए कोई रजिस्टर पाया नहीं जा सका था, फिर भी यह अभिनिश्चित किया गया था कि आज तक के पुराने

और दुर्लभ समाचार-पत्रों में 1 प्रतिशत से भी कम का माइक्रोफिल्म बनाई जा सकती थी, जिसके परिणामस्वरूप विलम्ब तथा नष्ट होने की प्राकृतिक प्रक्रिया के कारण उनकी सम्भावित हानि हुई।

उत्तर में पुस्तकालय ने बताया कि दुर्लभ पुस्तकों के लिए गठित समिति का संदर्भित शब्दावली में अंकीकरण हेतु चयन और प्राथमिकता देने के अतिरिक्त अंकीकृत सामग्रियों का विनिमय भी शामिल है। समिति ने व्यावसायिक रूप से उपलब्ध दुर्लभ अंकीकृत सामग्रियों की प्राप्ति करने के लिए संभाव्यता तलाश करने का निश्चय किया। यहां तक कि संस्कृति मंत्रालय द्वारा गठित राष्ट्रीय पुस्तकालय के सलाहकारी बोर्ड ने भी विदेशी पुस्तकालय सहित अन्य संस्थाओं से अंकीकृत सामग्रियों का विनिमय करने पर बल दिया था। प्रबंधन ने लेखापरीक्षा को आश्वासन दिया कि पूर्व में अंकीकृत की गई पुस्तकों की पुनःस्थापन परियोजना को प्राथमिकता के आधार पर आरंभ किया जाएगा। पुस्तकालय ने यह भी कहा है कि 10 प्रतिशत से भी अधिक दुर्लभ और पुराने समाचार पत्रों का अंकीकरण किया जा चुका था और आउटसोर्सिंग के द्वारा पुराने और दुर्लभ समाचार पत्रों का अंकीकरण करने की परियोजना पर विचार किया गया है। पुस्तकालय ने आगे बताया कि वह सबसे बढ़िया हाइब्रिड कैमरा प्राप्त करने की योजना बना रही है जिसके द्वारा पुराने, दुर्लभ और भुरभुरे पुस्तकों को अत्यल्प हानि पहुंचाये माइक्रोफिल्म और अंकीकृत दोनों किया जा सकता है।

सर्वोत्तम विदेशी पद्धतियां:

आस्ट्रेलियन नेशनल लाइब्रेरी पुस्तक सूची बनाने, अनुक्रमणिका बनाने और अंकीकरण कार्यकलापों में दुहराव को कम करने के उद्देश्य से और प्रयोगकर्ताओं को उपलब्ध डिजिटल सामग्री में विविधता और उसकी मात्रा बढ़ाने के लिए अन्य संस्थानों के सहयोग से कार्य करता है। पुस्तकालय अपने अंकीकरण नीति की वार्षिक रूप से समीक्षा करता है।

दस वर्षों में **नार्वे राष्ट्रीय पुस्तकालय** ने 3,00,000 फोटोग्राफ, रेडियो का 150000 घंटे, और 1,00,000 से भी अधिक समाचार-पत्र के पृष्ठ और इसके अतिरिक्त 25000 से भी अधिक किताबों को अंकीकरण किया है।

2005 में **ब्रिटिश लाइब्रेरी** ने अपने 1,00,000 पुस्तकों के संग्रह के पच्चीस मिलीयन पन्नों को अंकीकरण करने के लिए माइक्रोसॉफ्ट से महत्वपूर्ण साझेदारी की। एक वर्ष से भी पहले लाइब्रेरी द्वारा आरंभ किए गए आर्किवल साउंड रिकार्डिंग प्रोजेक्ट (ए.एस.आर.) उच्च शिक्षा और आगे की शिक्षा सभी को निःशुल्क उपलब्ध कराने के

उद्देश्य से दुर्लभ और ऐतिहासिक आवाज रिकार्डिंग के हजारों घंटे तक सबकी पहुंच हो। पुस्तकालय नीतिगत रूप से लंबी अवधि में परिरक्षण लागत को कम करने के लिए वेब-आर्किविंग और साझीदार संस्थानों के सहयोग से विशाल मात्रा में भंडारण तकनीक का प्रयोग करता है।

सिंगापुर के राष्ट्रीय पुस्तकालय में परिरक्षण और अभिगम्य परियोजना (2004-2007) जोकि अधिकांश आउटसोर्स किया गया था, ने 1 लाख से अधिक दुर्लभ तथा परमारा सामग्री को सफलतापूर्वक परिरक्षित किया, इक्कठा किया और अभिगम्य बनाया है।

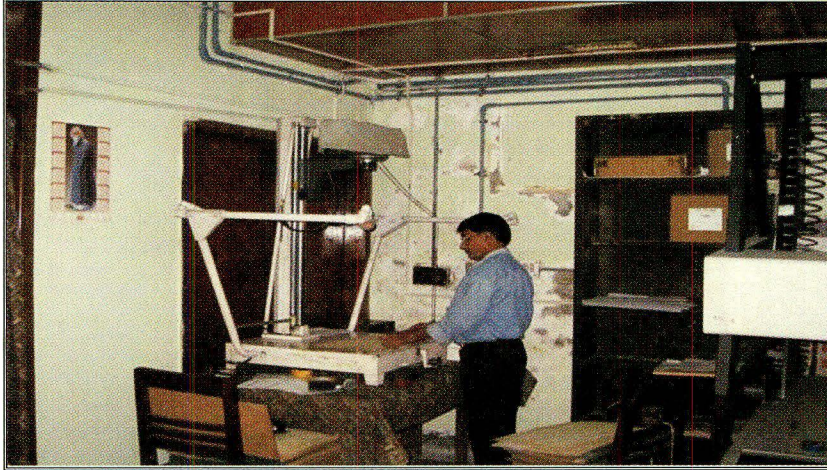
अनुशंसाएं:

- राष्ट्रीय पुस्तकालय को भारतीय राष्ट्रीय अभिलेखागार के साथ परिरक्षण और अंकीकरण करने के लिए एक राष्ट्रीय नीति तैयार करनी चाहिए जिससे कि माइक्रोफिल्मिंग और अंकीकरण हेतु अपेक्षित दस्तावेजों का पहचान की जा सके और इसकी सूची भारत भर में उपलब्ध करायी जाए। यह दोहरे कार्य को बचायेगा और डिजिटल सामग्रियों की विस्तृत अभिगम्यता को सुनिश्चित करेगा।
- आईटी विशेषज्ञों को सेवा लेने के लिए सृजित संस्वीकृत पदों को भरा जाए और सम्पूर्ण अंकीकरण प्रक्रिया की उच्च स्तरीय मॉनीटर करने की आवश्यकता है। प्रक्रियात्मक विलंब से बचने के लिए मंत्रालय को विशेष ध्यान देने की आवश्यकता है।

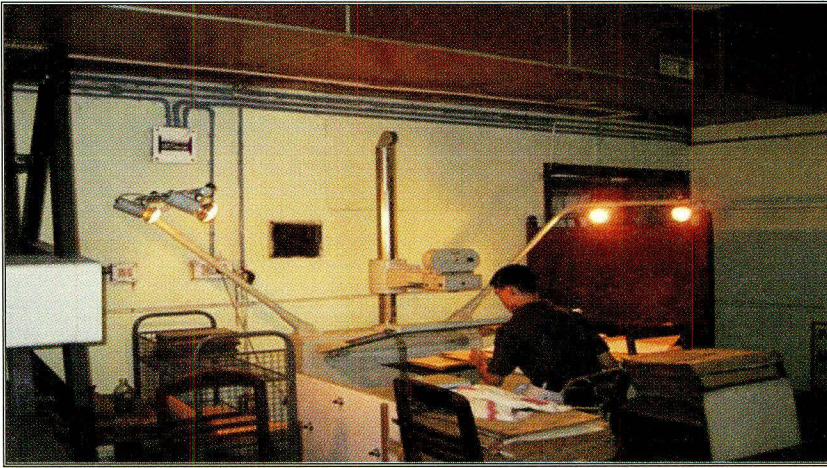
1.8.3.3 सुधारात्मक परिरक्षण - जिल्द बांधना

पुस्तकालय में जिल्द बांधने और अन्य संबंधित कार्यकलाप सहित परिरक्षण प्रक्रिया के लिए कोई दिशानिर्देश नहीं थे। परिरक्षण के लिए पुस्तकों का अनियोजित ढंग से चयन किया जाता था। पुस्तकालय की प्रयोगशाला ने आधुनिक तकनीक और उपकरण के प्रयोग से संबंधित किसी भी प्रकार के विशेषज्ञ के विचार नहीं मांगा था। जिल्द बांधने में प्रयुक्त अवयवों की प्रयोग से पूर्व रसायनिक रूप से जांच नहीं की गई थी।

परिणामस्वरूप, सुधारात्मक परिरक्षण कार्य में प्रयुक्त घटिया रसायन के द्वारा पुस्तकें नष्ट हो रही थीं। लेखापरीक्षा ने पाया कि प्रसिद्ध आशुतोष संग्रह की 155 पुस्तकें जिस पर 6000 रु. प्रति पुस्तक की लागत आयी, घटिया जिल्दसाजी सामग्री के प्रयोग के कारण शीघ्र ही नष्ट हो गई।



जिल्दसाजी प्रभाग में चालू प्रयोगशाला कार्य



प्रयोगशाला में फ्लैट बेड स्कैनर का प्रयोग



कुछ पुस्तकों की जीर्ण स्थिति



उपभवन में पुस्तकों का पड़ा हुआ ढेर

जिल्दसाजी विशेषज्ञों के एक 'उपक्रमात्मक एकक' की स्थापना जिल्दसाजी के कार्य का निरीक्षण करने हेतु किया गया। तथापि इस एकक ने पिछले पन्द्रह वर्षों से कार्य नहीं किया था। जिल्दसाजी डिवीजन ने पारंपरिक प्रणाली को ही अपनाना जारी रखा था और आधुनिक उन्नत सामग्रियों के बदले घटिया सामग्रियों का इस्तेमाल किया है। आटा और कॉपर सल्फेट के मिश्रण का गोंद के रूप में लगातार प्रयोग, पुस्तकों की भौतिक अवस्था के लिए घातक हो गया है।

मार्च 2003 में प्रयोगशाला ने पुस्तकों को रसायन रहित प्रतिपादन के द्वारा रोगाणुओं से मुक्त करने के लिए 8.30 लाख रू. की लागत से 'फ्रीजर ड्रायर मशीन' संस्थापित की, परन्तु मानवशक्ति के अभाव में इसे अगस्त 2006 से उपयोग नहीं किया गया था। पुस्तकालय में इस विभाग में छः कर्मचारी थे।

लेखापरीक्षा ने बेहतर परिरक्षण हेतु स्किल-सेट और तकनीक उन्नयन हेतु तदनुसृत प्रयास करने का कोई प्रमाण नहीं पाया। यद्यपि पुस्तकालय में कोई प्रशिक्षण डिवीजन नहीं था फिर भी इसने इस अवधि में नौ प्रशिक्षण कार्यक्रमों का आयोजन किया। तथापि जो व्यक्ति लैब कार्य में प्रशिक्षित हैं उन्हें तदनुसार प्रयोगशाला कार्य में तैनात नहीं किया गया था।

अनुशंसाएं:

- एक स्पष्ट परिरक्षण नीति तत्काल तैयार की जानी चाहिए। परिरक्षण हेतु पुस्तकों की पहचान के लिए डिवीजनों एवं प्रयोगशाला के बीच समन्वय का स्तर बढ़ाना चाहिए।

जिल्दसाजी कार्य करने के लिए उपक्रमात्मक एकक का गठन किया जाना चाहिए। प्रसिद्ध फर्मों की सहायता से जिल्दसाजी के कार्य की आउटसोर्सिंग की जानी चाहिए।

- प्रयोगशाला डिजीजन में प्रशिक्षित और दक्ष स्टाफ की कमी थी। इसका निदान प्रशिक्षण डिजीजन की स्थापना करके, नियमित प्रशिक्षण कार्यक्रमों और अन्य प्रमुख पुस्तकालयों से सहभागिता शामिल करते हुए कार्यशाला आयोजन करके किया जाना चाहिए। बेहतर परिरक्षण पद्धति लागू करने के लिए आधुनिक तकनीकी ज्ञान और उन्नत उपकरणों का प्रयोग किया जाना चाहिए। पुस्तकों का लम्बा जीवन सुनिश्चित करना इसका लक्ष्य होना चाहिए।
- पुस्तकालय को अन्य संस्थानों के सहयोग से परिरक्षण, अंकीकरण और संबंधित विषयों पर एक विश्वविद्यालय पाठ्यक्रम प्रायोजित करने पर विचार करना चाहिए।

उत्तर में पुस्तकालय ने बताया कि दस्तावेजों के भौतिक परिरक्षण में आधुनिक तकनीक को अपनाने के लिए कार्यवाही पहले ही की जा चुकी है और इसके लिए भारत के राष्ट्रीय पुरालेखागार और राष्ट्रीय संग्रहालय आदि में प्रचलित प्रणाली के समकक्ष मानक का अनुसरण किया जाएगा। इसने जिल्दसाजी प्रभाग को भी संपरीक्षित अवयव का प्रयोग करने के लिए आवश्यक निदेश जारी किया है। प्रशिक्षण डिजीजन और परिरक्षण पर विश्वविद्यालय पाठ्यक्रम प्रायोजित करने की लेखापरीक्षा अनुशंसा को भी प्रबंधन ने नोट कर लिया है।

1.8.3.4 वृहत् पर्यावरण का मानीटरिंग

❖ तापमान और आर्द्रता

55.60 प्रतिशत सापेक्ष आर्द्रता के अंतर्गत 20°C - 22°C (+/-1°C) के बीच तापमान पर पुस्तकों को परिरक्षित किये जाने का अपेक्षित अंतराष्ट्रीय मानक है। लेखापरीक्षा में यह पाया गया कि भाषा भवन और उसके साथ वाले भवन में जहां पुस्तक संग्रह है, बंद पुस्तकालय के घंटों में शीतताप नियंत्रण सुविधा बंद रहती थी, जिससे मुख्य पुस्तक संग्रह उष्णकटिबंधीय मौसम अवस्था के जोखिम में रहता था। दुर्लभ पुस्तक डिजीजन में, जहां लगातार वातानुकूलन की आवश्यकता है वहां पावर बैक-अप नहीं था।

संग्रह के सूक्ष्म वातावरण (आर्द्रता नियंत्रण) की मॉनीटरिंग अन्य एजेन्सी केन्द्रीय लोक निर्माण विभाग की जिम्मेदारी थी। भाषा भवन में पुस्तकालय समय के दौरान आर्द्रता का

नहीं, बल्कि तापमान को मानीटर किया जा रहा था। उस भवन में जहां दुर्लभ पुस्तक डिजीजन स्थित है उसमें सूक्ष्म वातावरण को मानीटर नहीं किया जा रहा था।

लेखापरीक्षा की अभ्युक्ति का अनुसरण करते हुए, पुस्तकालय ने बताया कि अप्रैल 2009 से भाषा भवन और उप-भवन के उन क्षेत्रों में जहां पुस्तकें रैक में रखी थीं और जमा किया गया वहां लगातार वातानुकूलन की व्यवस्था सुनिश्चित की गई थी। पावर बैक-अप के लिए दो जेनरेटर की भी व्यवस्था की गई है।

❖ दीमक

पुस्तकालय में दीमक की समस्या 2003 में सामने आई और इसने दो चयनित डिजीजन में दीमक से मुक्त कराने हेतु रोगाणुमुक्ति की व्यवस्था थी। यद्यपि समस्या अभी भी विद्यमान है, तथापि दीमक हटाने के लिए और आगे का आकलन नहीं किया।

❖ धूल

संस्कृत, पाली और प्राकृत डिजीजन में बड़ी संख्या में संस्कृत पुस्तक, पत्रिकाएँ और पाण्डुलिपियां 1961 से बंडल में बंधी पड़ी हुई थी। ये न तो हटाई गई थी और न ही इनकी जिल्दसाजी की गई थी और क्षरण होने के कगार पर पड़ी हुई थी। 1979 से पुराने समाचार-पत्रों को दूर स्थित एक पृथक वाचनालय जो शहर के एक संकीर्ण भाग में स्थित एसप्लालेड पूर्व में पुराने भवन में रखा गया था। चूंकि यह स्थल वातानुकूलित नहीं था इसलिए पुराने समाचार-पत्र, जो भारतीय स्वतंत्रता आंदोलन के समय से संबंधित थे, धूल, ट्रैफिक धुआं और आर्द्रता आदि के प्रभाव में थे और वास्तविकता यह थी कि ये भुरभुरे हो गए थे। बेहतर देखभाल सुनिश्चित करने के लिए समाचार-पत्र वाचनालय से मुख्य परिसर का स्थान परिवर्तन करने का निर्णय दशक पुराना अभी लागू किया जाना था।



एस्लानेड पूर्व के वाचनालय में 16 अगस्त 1947 का एक समाचार-पत्र

उत्तर में, पुस्तकालय ने बताया कि दूर स्थान में स्थित पुराने समाचार-पत्रों के संग्रह को परिसर के भाषा भवन में अंतरित करने के प्रयास जारी थे।

❖ आग आपदा

आपातकालीन आपदा जैसे आग से संग्रह की सुरक्षा करने के लिए पुस्तकालय के पास आकस्मिक प्रत्युत्तर योजना नहीं थी। मॉक ड्रिल का आयोजन नहीं किया गया था और पिछले 5 वर्षों के दौरान अग्निशमन प्रशिक्षण का आयोजन नहीं किया गया था। इसके अतिरिक्त, उप-भवन में 83 अग्निशामक लगाये गये थे, उनमें से समापन अवधि के बीत जाने के चार साल बाद भी 64 को बदले/पुनः भरे नहीं गये थे जिससे वे किसी भी तरह के आपातकालीन स्थिति में प्रयोग हेतु अयोग्य थे।

पूर्ववर्ती दर्शाता है कि परिरक्षण प्रयास अनियोजित तरीके और तदर्थ ढंग से आरंभ किये गये थे और कई क्षेत्रों में लापरवाही के प्रमाण मिले थे। परिरक्षण उपायों के लिए अपेक्षित पुस्तकों/दस्तावेजों की पहचान करने में विलंब का स्पष्ट कारण, पुस्तकालय डिवीजन द्वारा उत्तरदायित्व का एक दूसरे पर आरोपित करने की प्रवृत्ति है, सारे रैकों की धूल नियमितरूप से साफ नहीं की जाती थी। इसने संग्रह को क्षय से असुरक्षित बना दिया था।

विदेशों में अच्छी प्रणाली:

नेशनल लाइब्रेरी ऑफ श्रीलंका में बंद पुस्तक संग्रह क्षेत्र में तापमान और आपेक्षिक आर्द्रता का नियंत्रण केन्द्रीय वातानुकूलित मशीन द्वारा होता है जिससे कि पुस्तकों को धूलरहित सूखा वातावरण मिले। पुस्तकालय ने राष्ट्रव्यापी परिरक्षण परियोजना को आरंभ किया है। इस परियोजना के अंतर्गत, अन्य पुस्तकालयों में 126 परिरक्षण केन्द्र स्थापित किए गए हैं। पुस्तकालय नियमित अंतराल पर परिरक्षण के प्रभारी और पुस्तकाध्यक्ष हेतु परिरक्षण और पुस्तक जिल्दसाजी के लिए कार्यशाला आयोजित करने में प्रमुख भूमिका निभाता है। यह देश के कुछ चयनित पुस्तकालयों में 'दुर्लभ और महत्वपूर्ण सामग्रियों' के परिरक्षण पर नजर रखता है और उन्हें सलाह भी देता है। परिरक्षण पर सूचना प्रकाशन और पर्चा बांटने के माध्यम से फैलाया जाता है।

ब्रिटिश लाइब्रेरी में संग्रह का वर्गीकरण विभिन्न कोटि में किया गया है और प्रत्येक प्रकार के संग्रह के लिए उचित तापमान की स्थिति और सापेक्ष आर्द्रता का अनुरक्षण एवं मॉनीटरिंग लगातार की गई।

अनुशंसाएं:

- विभिन्न स्थानों पर रखे गये संग्रह के सूक्ष्मवातावरण को परिभाषित सीमा के भीतर बनाए रखने की आवश्यकता है और पुस्तकालय को स्वयं पुरस्कृत संग्रह के लम्बे जीवन को सुनिश्चित करने के अपने मॉनीटरिंग कार्य का नियंत्रण करना चाहिए।
- एक अग्नि प्रत्युत्तर योजना होनी चाहिए और स्टाफ को आवधिक मॉक-ड्रिल में शामिल करना चाहिए।

पुस्तकालय ने उत्तर में बताया कि राष्ट्रीय पुस्तकालय के लिए एक सुरक्षा नीति बनाने के लिए एक आंतरिक समिति की स्थापना सितम्बर 2009 में की गई और यह विभिन्न संभावित सुरक्षा आपदाओं जिसमें आग ड्रिल्स, डिजिटल निगरानी, आपदा प्रबंधन शामिल हैं, का निरीक्षण करेगी।

1.8.4 नियंत्रण मामले

1.8.4.1 पुस्तकों के प्रचालन की खोज करना

प्राप्ति प्रक्रिया, जिल्दसाजी और अन्य डिजीजनों के बीच पुस्तकों के प्रचालन पर लेखापरीक्षा ने अध्ययन किया जो यह संकेत करता है कि प्रेषक डिजीजन भेजे गए पुस्तकों की गिनती या विवरण नहीं रखता था तथा (बंगला अनुभाग को छोड़कर) प्राप्तकर्ता अनुभाग द्वारा भेजा जाने वाला अभिस्वीकृति में केवल प्राप्त बंडलों का उल्लेख

रहता था। कुछ अनुभागों द्वारा अभिस्वीकृति विलंब से भेजी गई थी। पुस्तकों का बंडल खोलने, डी.बी. अधिनियम प्राप्ति रजिस्टर में विवरण इन्द्राज किये जाने, स्टॉम्प लगाने और छांटने में महीनों लग जाते थे। इस कार्य के लिए कोई समय सीमा निर्धारित नहीं है। मध्यवर्ती समय के दौरान, किताबें बंडलों में बिना किसी गणना के पड़ी रहती हैं।

तमिल और बंगला डिवीजन की नमूना जांच यह दर्शाती थी कि पुस्तकों के अधिकांश बंडल महीनों से अभिस्वीकृति के लिए पड़े हुए थे। उपहार और विनिमय द्वारा प्राप्त पुस्तकों की स्थिति इसी तरह की थी। उपहार में प्राप्त पुस्तकों जिस महीने प्राप्त हुई है उसी के आधार पर बंडलों में रखी गई थी। उपहार और विनिमय अनुभाग विदेशी प्रकाशनों को प्राथमिकता के आधार पर अभिस्वीकृति भेजने का प्रयास नहीं किया था। प्राप्त पुस्तकों को तब 'उपहार में प्राप्त पुस्तकों' और 'विनिमय के रूप में प्राप्त पुस्तकें' के रूप में छांटा और वर्गीकृत किया गया था। अंग्रेजी के पुस्तकों को छोड़कर बाकी पुस्तकें बंडल में बांधकर संबंधित भाषा अनुभाग को भेजी गई थी। लेखापरीक्षा ने पाया कि प्रायः उन डिवीजनों में स्थानाभाव के कारण बंडल जी एवं ई डिवीजन में महीनों तक पड़े रहते थे। अतिरिक्त करने के बाद, इसे खोलने में और 'उपहार' रजिस्टर में एकल शीर्षक के रूप में इंदराज होने में महीनों लग जाते थे। लेखापरीक्षा ने उदाहरण के लिए पाया कि अक्टूबर 2000 में बंगला अनुभाग द्वारा उपहार में प्राप्त की गई थी 37 पुस्तकों की प्राप्ति रजिस्टर में इंदराज अभी तक नहीं की गई थी। लेखापरीक्षा ने अनेक ऐसे उदाहरण भी पाये जहां मुद्रित सामग्रियों का विशाल ढेर और गणना किए बगैर पुस्तकालय परिसर के विभिन्न स्थानों पर जैसे उपभवन के नौवे मंजिल पर और निदेशक के पुराने बंगले पर पड़े हुए थे।



निदेशक के पुराने बंगले पर पुस्तकों का ढेर

प्रचालन श्रृंखला के प्रत्येक मुद्दे पर, जब कभी और जहां कहीं पुस्तकें महीनों तक बंडल में पड़ी हुई थी, पुस्तकें स्थान या अभिलेख में दर्ज न होने के कारण इनकी चोरी/हानि होने और नष्ट होने की भी संभावना बनी रहती थी। आधारमूलक कार्य जैसे स्टॉप लगाने, छांटने, अभिस्वीकृति भेजने, पुस्तकों का बंडल खोलने और रजिस्टर में इंदराज करने आदि में अनुक्रिया मानदण्ड के अभाव के कारण, पुस्तकालय संग्रह की अधिक सीमा तक क्षति होने की संभावना को प्रदर्शित किया।

अनुशंसा:

- लेखापरीक्षा के दौरान पुस्तकालय ने विविध प्रक्रिया कार्य जैसे पुस्तक प्राप्ति डिवीजन में पुस्तकों पर स्टॉप लगाना और छांटना, अभिस्वीकृति भेजना, किताबों के बंडल को खोलना और संगत सूचनाओं का रजिस्टर में इंदराज करना, प्राप्त करना परिग्रहण हेतु उत्तरदायी डिवीजन को पुस्तक भेजने के लिए मानदण्ड बनाये थे। यह एक सकारात्मक कदम है और आंतरिक नियंत्रण के उपाय रूप में लागू और अनुसरण किया जाएगा।

पुस्तकालय ने अपने उत्तर में बताया कि संस्कृत, पाली और प्राकृत की पुस्तकों के उपभवन में पड़े हुए ढेर को साफ कर सेल्फ में रख दिया गया है। इसके अतिरिक्त, पुस्तकालय द्वारा दूसरी प्रति पुस्तक और अन्य पठन सामग्रियों को पुनः प्रयोग करने और रिसाइकिल करने हेतु क्रियाविधि बनाने की योजना बनायी थी। मानवशक्ति की कमी के कारण कुछ हस्त और नियमित प्रकार की प्रक्रिया क्रियाकलाप को 2009 में आउटसोर्स की गई मानवशक्ति की सहायता से किया गया है।

1.8.4.2 भंडार सत्यापन

तथापि आवधिक रूप से भंडार सत्यापन सुव्यवस्थित संग्रह प्रबंधन के लिए पूर्वापेक्षित है पर यह पाया गया है कि पुस्तकालय के पास प्रत्यक्ष सत्यापन के लिए कोई मानदण्ड निर्धारित नहीं था। पूर्वकालिक इंपीरियल लाइब्रेरी के सम्पूर्ण संग्रह को भाषा भवन में पृथकरूप से स्टैक किया गया था। पुरस्कृत पुस्तक संग्रह में मुख्यतः भारतीय एवं विदेशी भाषाओं की पुस्तकों के अतिरिक्त भारत में ब्रिटिश काल की अंग्रेजी में प्रकाशित पुस्तकें थीं। तथापि, पुस्तकालय ने पुस्तकों के संग्रह का पूर्ण प्रत्यक्ष सत्यापन नहीं किया था विभिन्न स्रोतों द्वारा उद्धृत 'इंपीरियल लाइब्रेरी संग्रह के अंतर्गत पुस्तकों की संख्या' में महत्वपूर्ण भिन्नता पाई गई थीं:

वार्षिक रिपोर्ट	निदेशक का कथन	अंग्रेजी की पुस्तकों का उपलब्ध पुस्तक सूची कार्ड	मुख्य स्टैक डिजीजन से अनुमान	भण्डार सत्यापन
3,50,000	75,000	1,10,000	1,00,000	पता नहीं

यह असंगति पुस्तकालय में प्रलेखीकरण और आंतरिक नियंत्रण की खराब दशा का संकेतक है। उच्च ऐतिहासिक मूल्य के संग्रह की हानि/चोरी की संभावना थी। इसके अतिरिक्त, भंडार का आज तक किये गये प्रत्यक्ष सत्यापन की सीमा कम थी जैसाकि नीचे विवरण दिया गया है।

समीक्षाधीन अवधि में, 39 डिजीजनों में से केवल 2 में भंडार प्रत्यक्ष सत्यापन किये गये। पुराने अंग्रेजी डिजीजन में 70,000 पुस्तकों में से 5 प्रतिशत पुस्तकें गायब थीं। अंतर्राष्ट्रीय मानकों से तुलना करने पर यह बहुत अधिक था। पुस्तकालय प्रबंधन ने 'गायब' पुस्तकों पर कार्रवाई करने के लिए प्रभावी कदम नहीं उठाए थे। विज्ञान और तकनीकी डिजीजन में कुछ पुस्तकें भंडार गिनने के समय गायब पाई गईं पर बाद में मिल गईं, लेकिन पुरा अंग्रेजी डिजीजन की कोई भी पुस्तक नहीं मिल सकी।

सत्यापन का वर्ष	जिस डिजीजन के लिए भण्डार सत्यापन किया गया	परिग्रहण रजिस्टर के अनुसार पुस्तकों की संख्या	गायब पाई गई पुस्तकों की संख्या	बाद में मिली पुस्तकों की संख्या
2003-04	पुरा अंग्रेजी डिजीजन	70,000	3771	शून्य
2004-05	विज्ञान एवं तकनीकी	10535	371	158

पुस्तकालय की पद्धति में किसी पुस्तक को खोना तभी घोषित करना था जब प्रयोगकर्ता इसकी सूचना देता था। यहां तक कि वर्षों से रैंक पर कोई पुस्तक नहीं मिलती थी अथवा पाठक द्वारा बहुत दिनों से लौटाई नहीं गई हो तो इसे गायब नहीं माना जाता था। परिणामस्वरूप संग्रह से ऐसी गायब पुस्तकों के बदले दूसरी पुस्तकें नहीं रखी जाती थीं। पुस्तकालय के नियम यह प्रावधान हैं कि यदि पुस्तक ले जाने वाले व्यक्ति ने एक मास के भीतर पुस्तक वापस नहीं की थी तो पुस्तकालय उस चूककर्ता को एक नोटिस जारी करेगा और पुस्तक लेने वाले उसके प्रतिभूति जमा से दूसरी पुस्तक खरीदेगा। लेखापरीक्षा ने पाया कि पुस्तकालय के पास 20 वर्ष पूर्व तक से वापस नहीं की गई पुस्तकों का पता लगाने के लिए कोई क्रियाविधि नहीं थी। कुछ मामलों में, पुस्तकाध्यक्ष के मौखिक अनुदेशों पर जारी पुस्तकें वापस नहीं हुई थीं। इस तरह प्रत्यक्ष सत्यापन की

प्रणाली की अनुपस्थिति के कारण पुस्तकालय के पास सही पुस्तकों की संख्या ज्ञात नहीं थी।

अनुशंसाएं:

- पुस्तकालय को सभी डिजीजनों को आवृत करने के लिए भंडार सत्यापन हेतु वार्षिक कार्रवाई योजना तैयार करनी चाहिए और क्रमबद्ध पद्धति में सम्पूर्ण संग्रह को सत्यापित करना चाहिए। निर्धारित आवृतन के अनुसार प्रत्येक डिजीजन के भंडार का सत्यापन अवश्य किया जाना चाहिए। सत्यापन की प्रक्रिया को त्वरित करने के लिए, प्रबंधन को आर.एफ.आई.डी. (रेडियो फ्रिक्वेंसी आईडेन्टिफिकेशन) लेबल जैसे प्रणाली आरंभ करने हेतु तकनीकी सलाह लेनी चाहिए।
- पुस्तकालय की आंतरिक कार्यविधि को सुदृढ़ किया जाना चाहिए।
- सामग्रियों की चोरी की संभावना को रोकने के लिए रेनडम बार कोडिंग प्रणाली लागू करनी चाहिए।

पुस्तकालय ने दिसम्बर 2009 में अपने उत्तर में सूचीपत्र आकलन और सत्यापन की कमियों को स्वीकार किया और सूचित किया कि अक्टूबर 2009 से भंडार सत्यापन प्रक्रिया आरंभ हो चुकी है और दिसम्बर 2009 तक पांच भारतीय भाषाओं की 1,57,000 पुस्तकों का सत्यापन हो चुका है और लेखापरीक्षा की अनुशंसा के आधार पर इसने अपने संग्रह की पुस्तकों की निगरानी, खोजने और स्थान पर रखने के लिए आर.एफ.आई.डी. तकनीक को समाविष्ट करने का निर्णय लिया था। राष्ट्रीय पुस्तकालय में आई.सी.टी. प्रणाली के विस्तार और उन्नयन से संबंधित परियोजना के दूसरे चरण का एक भाग आर.एफ.आई.डी. है, जो वित्तीय वर्ष 2010-11 से आरंभ होने की संभावना है।

1.8.4.3 सुरक्षा प्रणाली/प्रबंध

लेखापरीक्षा ने पाया कि पुस्तकालय के संग्रह को सुरक्षित करने के लिए बहुत कुछ नहीं किया गया था। कोई भी आधुनिक तकनीक जैसे क्लोज सर्किट टेलीविजन मुख्य भंडार अनुभाग और वाचनालय में स्थापित नहीं किये गये थे। क्लोज सर्किट टेलीविजन पुराने भवन के वाचनालय में स्थापित किये गये थे, जिन्हें अब अपसर्जित कर दिया गया था और सी.सी. टेलिविजनों को भाषा भवन में शिफ्ट नहीं किया गया है। आगन्तुकों की निकास के समय भौतिक रूप से जांच नहीं की जाती है। दुर्लभ पुस्तक डिजीजन की उत्कृष्ट सुरक्षा करने की आवश्यकता थी जो अभी तक नहीं की गई थी। 30 एकड़ के

पुस्तकालय परिसर तक सभी की सुगमतापूर्वक पहुंच थी। परिसर में स्थित स्टाफ क्वार्टरों और पुस्तकालय को पृथक करने के लिए कोई चारदीवारी थी।

विदेशों में अच्छी प्रणाली:

ब्रिटिश लाइब्रेरी विश्व की अन्य प्रमुख पुस्तकालयों की तरह अपराध को कम करने स्टाफ और लोगों की सुरक्षा और पुस्तकालय की परिसम्पत्ति की सुरक्षा को बनाए रखने में सहायता करने के लिए क्लोज सर्किट टेलिविजन का प्रयोग उपयुक्त यंत्र के रूप में करता है। इसी उद्देश्य के लिए एक क्लोज सर्किट टेलिविजन (सी.सी.टी.वी.) प्रणाली सभी ब्रिटिश लाइब्रेरी स्थानों पर प्रयोग में है। इस प्रणाली में विभिन्न स्थलों पर अनेक कैमरा लगे होते हैं। कुछ कैमरे पूरी तरह पेन, टिल्ट और जूम सुविधाओं के साथ पूर्णरूप से संचालनात्मक हैं, और अन्य नियत कैमरा हैं।

अनुशंसा:

- पुस्तकालय की सुरक्षा को उपयुक्तरूप से सुदृढ़ किये जाने की आवश्यकता है।

उत्तर में, प्रबंधन ने बताया कि सी.सी.टी.वी. परियोजना आरंभ हो चुकी थी और जून 2010 तक यह पूरी होनी अपेक्षित है और अनुकूल जगहों पर सुरक्षाकर्मी आधुनिक बेतार संचार के साथ तैनात किये गये हैं।

1.8.5 पाठकगण सेवाएं

1.8.5.1 ऑन साइट सेवाएँ

पुस्तकालय में तीन वाचनालय भाषाभवन, उपभवन और एसप्लानेड थे। इसके अतिरिक्त, विभिन्न भाषा और विशेषज्ञता डिवीजन से संबंधित 10 अन्य वाचनालय थे जहां प्रयोगकर्ता संदर्भ हेतु पुस्तकों के लिए जा सकते थे।

विभिन्न वाचनालयों में प्रतिदिन का प्रवेश है:

डिवीजन/वाचनालय का नाम	2007-08 में औसतन प्रत्येक दिन प्रवेश
भाषा भवन वाचनालय	139
उपभवन वाचनालय	18
विज्ञान एवं तकनीकी डिवीजन	3



भाषा भवन वाचनालय



भाषा भवन पुस्तक-सूची सैल्फ

परन्तु विभिन्न वर्गों के प्रयोगकर्ता हेतु विशिष्ट आवश्यकताओं को पूरा करने हेतु पुस्तकालय के पास सेवाएँ उपलब्ध नहीं थी। माइक्रोफिल्म पठन उपकरण अप्रचलित हो गया था। लेखापरीक्षा ने पाया कि पुस्तकालय ने मूल्य आधारित सेवा जैसे घर पर पुस्तक आपूर्ति करना जैसे कि अन्य मुख्य राष्ट्रीय पुस्तकालय करते थे, नहीं की थी।

❖ पुस्तक-सूची सेवाएँ

इन सारी वाचनालयों के लिए केन्द्रीयकृत पुस्तक सूची उपलब्ध नहीं है, एक प्रयोगकर्ता के लिए यह जानना कठिन था कि अन्य वाचनालय में कौन सी पुस्तक उपलब्ध थी। सहायक वाचनालयों में, पाठकों को रैक से सीधे पुस्तकें तलाशनी पड़ती थी और परिग्रहण न की गई पुस्तकें भी उन्हें जारी कर दी गई थी इससे पुस्तक के गायब होने

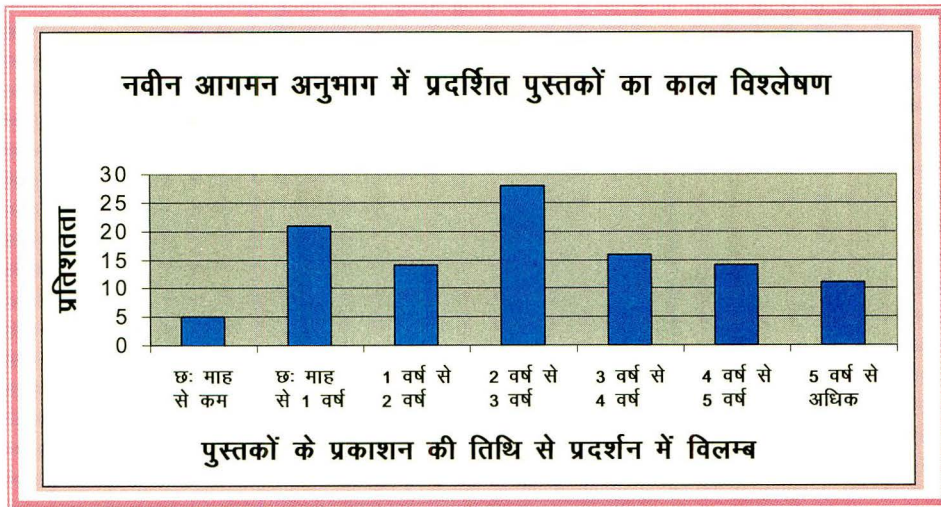
की संभावना बढ़ती थी। भाषा भवन में प्रयोगकताओं के लिए मई 2007 में 13 कम्प्यूटर लगाने के बावजूद सम्पूर्ण संग्रह के लिए कोई इलेक्ट्रॉनिक पुस्तक- सूची नहीं थी।

❖ विदेशी भाषा की पुस्तकों की उपलब्धता

विदेशी भाषा डिवीजनों में, 53 भाषाओं की पुस्तकों के लिए कोई भाषा विशेषज्ञ नहीं थे। इसके अतिरिक्त, इनमें से अनेक डिवीजनों में, सहायक का पद वर्षों से रिक्त है और किसी भी आने वाले पाठक को इन डिवीजनों से सेवा प्रदान किए बगैर वापस भेज दिया जाता था। यहां तक की दो भारतीय भाषा डिवीजनों में (संस्कृत और मराठी) कोई नियमित सहायक पुस्तकालय सूचना अधिकारी नहीं था। विशेषज्ञ डिवीजनों में पार्ट टाइम सहायकों की नियुक्ति के लिए संभावना को तलाश नहीं किया गया था।

❖ पुरस्कृत और समकालीन पुस्तकों की उपलब्धता

लेखापरीक्षा ने पाया कि पाठकों को आकर्षित करने के लिए पुस्तकालय के पास बुकर, पुलित्जर, नोबेल पुरस्कार जैसे सम्माननीय अंतर्राष्ट्रीय पुरस्कार प्राप्त पुस्तकों की प्राप्ति के लिए कोई प्रणाली नहीं थी। नवीन आगमन पुस्तक अनुभाग में 30 पुस्तकों की नमूना जांच की गई इससे उजागर हुआ कि 77 प्रतिशत किताबें प्रदर्शित होने से पूर्व एक वर्ष से भी अधिक तक परिग्रहण कर पड़ी रही थी। मुख्य वाचनालय की फरवरी 2009 में नवीन आगमन अनुभाग की संवीक्षा दर्शाती थी कि पुस्तकालय द्वारा खरादी गई अधिकांश पत्रिकाएँ प्रदर्शित नहीं हुई थी। इसके अतिरिक्त, 63 प्रतिशत प्रदर्शित पुस्तकों दो वर्ष से अधिक पहले की प्रकाशित की गई थीं।



❖ पाठक अनुकूल सेवा की कमी

अमूल्य संग्रह के बावजूद पुस्तकालय में न तो कोई स्थाई प्रदर्शनी है न ही इसने अन्य पुस्तकालयों की तरह अपने परिसर में दौरे किये थे। पुस्तक प्रदर्शनी, संभाषण और अनुसंधान सम्मेलन विरले ही हुए थे। इसने कुछ कार्यशालाओं का आयोजन किया जिनके पूरी तरह प्रचार नहीं किए गये थे।

नवम्बर-दिसम्बर 2007 में लेखापरीक्षा ने 10 दिनों के लिए एक नमूना जांच जिसके दौरान इसने पुस्तकालय द्वारा एक दिन में अस्वीकृत सभी मांग-पत्र का संग्रह किया जिसमें कहा गया कि संबंधित पुस्तकें उपलब्ध नहीं थी। लेकिन ठीक अगले दिन, लेखापरीक्षा ने उन पुस्तकों का जिसे पुस्तकालय कर्मियों ने 'नहीं पाया' लिखकर लौटा दिया था, का प्रत्यक्ष सत्यापन किया और पाया कि उनमें से 40 प्रतिशत पुस्तकें आबंटित स्टैक पर पाई गईं। लेखापरीक्षा जांच 55 दिनों तक की गई और पाया कि मुख्य वाचनालयों में से एक उपभवन का वाचनालय निर्धारित समय से 15-45 मिनट पहले बंद कर दिया गया था और अन्य 10 सहायक वाचनालय निर्धारित साप्ताहिक दिन के समय से 2 घंटे पहले बंद कर दिये गये थे।

यद्यपि पुस्तकालय ने प्रयोगकर्ता हेतु वाचनालय में 'सुझाव पेटी' रखी हुई थी परन्तु लेखापरीक्षा को इस प्रणाली के कार्य करने का ऐसा कोई सबूत नहीं मिला था और ऐसे सुझावों/शिकायतों पर पुस्तकालय ने कभी विचार किया था।

लेखापरीक्षा जांच ने दर्शाया कि पाठकगण सेवाओं के स्तर ने समय के साथ गति नहीं बनाए रखी थी। संसार के मुख्य पुस्तकालयों के नेट और वेबसाइटों पर विशिष्ट प्रकाशित सामग्रियों की बढ़ती उपलब्धता, संस्थानों द्वारा दिए जा रहे लक्षित सेवा की तुलना में इस पुस्तकालय द्वारा दी गई सीमित और दुर्बहनीय पहुंच के कारण, इसने अपनी प्रासंगिकता खोने की संभावना थी।

लेखापरीक्षा अनुशंसा को स्वीकार करते हुए प्रबंधन ने अपने उत्तर में बताया कि इसने मुख्य पुरस्कृत पुस्तक प्राप्त करने के लिए स्थाई आदेश जारी कर दिये थे। 'नवीन' आगमन अनुभाग में, अब पुस्तकें नवीनतम खरीद की गई पुस्तकों से प्रत्येक माह बदली जा रही हैं। स्टैक से पुस्तकों की आपूर्ति तीव्रतर हो गई है और 'नहीं पाए गये' मामले पर्याप्त रूप से कम हो गए हैं। प्रबंधन ने माइक्रोफिल्म रीडर तथा उन्नयन में भी सुधार किया है और फोटो कॉपी और माइक्रोफिल्म सेवाएँ आरंभ की गई हैं और स्टेट ऑफ आर्ट माइक्रोफिल्म सह माइक्रोफिल्म रीडर शीघ्र ही प्राप्त करने का निर्णय लिया गया है। रिट्रोकेन वर्सन परियोजना को पुनः आरंभ करने और पूरा करने को लंबित रहने तक,

प्रबंधन ने निर्णय किया कि एक सीमित ऑनलाइन डाटाबेस तैयार किया जायेगा और वर्तमान वर्ष से इसके संग्रह की सभी अंग्रेजी की पुस्तकों को ऑन लाइन खोज के योग्य बनाया जाएगा। इसके अतिरिक्त, पुस्तकालय द्वारा भाषा भवन के भू-तल पर पुस्तक प्रदर्शनी प्रभाग आरंभ किया गया है। लेखापरीक्षा की अभ्युक्तियों के परिणामस्वरूप, 5-7 प्रोफेशनल का दल आगन्तुकों को पुस्तकालय का दौरा करने के लिए बनाया गया है।

विदेशों में अच्छी प्रणाली:

ब्रिटिश लाइब्रेरी में प्रयोगकर्ताओं को विभिन्न श्रेणियों में बांटा गया है। सेवाएं प्रत्येक प्रयोगकर्ता समूह के लिए अभिकल्पित और लक्षित की गई हैं।

प्रयोगकर्ता समूह	लक्ष्य समूह	ऑनसाइट सेवाएं	दूरस्थ सेवाएं
अनुसंधान	उच्चतर शिक्षा सरकार लेखक	वाचनालय पुस्तक की दुकान प्रकाशन सेवाएं	पुस्तकालय पुस्तक-सूची वेब/वेबसामग्री विषय संसाधन
व्यवसाय	बिज आर एण्ड डी टेक इन्डस्ट्रीज टीडिया सेक्टर विज्ञान पार्क	सलाहकारी सेवाएं सम्मेलन केन्द्र/कारपोरेट सेवाएं	दस्तावेज आपूर्ति विज्ञान, तकनीकी और औषधि सूचना सेवाएं, रिप्रोग्राफिक्स
शिक्षा	शिक्षक, विद्यालयी विद्यार्थी प्राथमिक समूह जीवनपर्यंत शिक्षार्थी उच्चतर शिक्षा	प्रदर्शनी विद्यालय दौरे पुस्तक की दुकान	वेबसाइट पर शिक्षा पृष्ठ, पाठ्यक्रम संसाधन, ऑनलाइन पुस्तक की दुकान वेब संपदा
पुस्तकालय एवं सूचना क्षेत्र	अन्य पुस्तकालय लोक पुस्तकालय सूचना समाज	प्रशिक्षण दौरे प्रदर्शनीय यात्राएं	ग्रन्थपरक सेवाएं, पुस्तकालय पुस्तक-सूची दस्तावेज आपूर्ति पुस्तकाध्यक्ष सेवा वास्तविक संदर्भ पुस्तकालय
लोक		प्रदर्शनी, इवेन्ट्स दौरे, पुस्तक की दुकान	वेब संसाधन ऑनलाइन पुस्तक की दुकान

2007 में, नेशनल लाइब्रेरी ऑफ रशिया ने 462 विषय आधारित प्रदर्शनी, 936 नवीनतम प्राप्त पुस्तकों की प्रदर्शनी, 813 पथप्रदर्शक दौरे, 32 पाठक सम्मेलन आयोजित किये

और 48 विद्वानोचित रचनाओं का प्रकाशन किया। पुस्तकालय मासिक भाषण श्रंखलाएं भी आयोजित करता है जिसमें व्यापकरूप से लोग सम्मिलित होते हैं।

नेशनल लाइब्रेरीज ऑफ श्रीलंका और आयरलैंड में नियमित रूप से पुस्तक प्रदर्शनियां आयोजित की जाती हैं।

अनुशंसाएं:

- पुस्तकालय द्वारा पाठकों को मूल्य संवर्धित सेवाएं प्रदान करनी चाहिए और ऐसी सेवाओं के लिए सेवामूल्य लेने की संभाव्यता तलाशनी चाहिए।
- ऑनलाईन पब्लिक एक्सेस पुस्तकसूची आरंभ करने के लिए तत्काल कार्रवाई की जानी चाहिए ताकि देशभर के पाठक तक संग्रह की पहुंच हो सके।

1.8.5.2 खोज सेवाएँ- ऑनसाइट और दूरस्थ

जब प्रयोगकर्ता द्वारा मांगी गई कोई पुस्तक नहीं पाई जाती तब पुस्तकालय इसके विवरण को एक रजिस्टर में दर्ज करता है। नमूना अध्ययन करने पर लेखापरीक्षा ने मई 2006 में 193 प्रविष्टियां पाईं। दिसम्बर 2008 में किए गए एक प्रत्यक्ष सत्यापन ने उजागर किया कि उन किताबों में से (सही कॉल सं. के संदर्भ में परिकलित) 58 प्रतिशत दो वर्ष छः मास बीतने के उपरान्त भी अभी तक गायब थीं:

पाई नहीं गई किताबें	सही कॉल सं. ⁶	बाद में पाई गई पुस्तकें	पाई नहीं गई पुस्तक	दी गई पुस्तकें	दुर्लभ अनुभाग में स्थानान्तरित	दिस. 08 तक पाई नहीं गई पुस्तकों की प्रतिशतता
193	134	44	78	10	2	58

सीधे खोज करने के लिए पुस्तकालय को अभी ऑन एक्सेस कैटालॉगिंग (ओ.पी.ए.सी.) में बदला जाना था, जो राष्ट्रीय एवं लोक पुस्तकालयों द्वारा प्रयुक्त अंतरराष्ट्रीय मानक है, जो वेब पर ग्रन्थपरक सूचनाओं को रिमोट खोज करने के लिए समर्थ बनाता है। यह जुलाई 2001 में पुस्तकालय प्रबंधन साफ्टवेयर (वी.आई.आर.टी.यू.ए.) के संस्थापन के बावजूद था जिसमें ओ.पी.ए.सी. का विकल्प शामिल था। पुस्तकालय के सर्वर में आंतरिक डाटाबेस संग्रह का केवल 6 प्रतिशत सूचीबद्ध करता है। पुस्तकालय की

⁶ वर्गीकरण सारणी के अनुसार एक पुस्तक को आवंटित अल्फा-न्यूमिरिक जो इसके शेल्फ निर्धारण को इंगित करता है।

वेबसाइट www.nationallibrary.gov.in (2008 में पंजीकृत) सूदूर प्रयोगकर्ताओं को मेल के उत्तर देने हेतु सुरक्षित करने जैसी दूरस्थ सेवा प्रदान नहीं करती। इस प्रकार, खोज एवं पठन सेवाएं केवल आनसाइट पर ही उपलब्ध थीं। ऑनसाइट पर विभिन्न भाषा प्रभागों में पाठक किसी खास पुस्तक के बारे में तभी जान सकता था जब वह स्वयं ही संबंधित भाषा प्रभाग के स्टैक पर उस पुस्तक को व्यक्तिगत रूप से स्वयं खोज करे।

विदेशों में अच्छी प्रणाली:

आस्ट्रेलिया के राष्ट्रीय पुस्तकालय में पंजीकृत पाठक इसकी कार्यालयी वेब-साइट पर पुस्तकालय पुस्तक सूची के द्वारा अधिकांश संग्रह सामग्रियों के लिए अनुरोध कर सकते हैं। पुस्तकालय के सबसे अधिक प्रयुक्त संग्रह ऑनसाइट पर ही भंडारित किये जाते हैं और सामान्यतः वाचनालय में 45 मिनट के अंदर पहुंचा दिये जाते हैं। प्रयोग हेतु संग्रह सामग्री हेतु फोन/ई-मेल से उसी दिन या पहले की अनुरोध किये जा सकते हैं।

फ्रांस, ईरान, जापान, मिश्र, फिनलैंड के राष्ट्रीय पुस्तकालय और अन्य अधिकांशतः वेब पुस्तकसूची (ओ.पी.ए.सी.) समर्थ हैं। नेशनल डाइट लाइब्रेरी ऑफ जापान में ऑन साइट प्रयोगकर्ता एन.डी.एल.-ओ.पी.ए.सी. टर्मिनल के द्वारा खोज कर सकते हैं और सामग्रियों को पढ़ने और कॉपी करने का अनुरोध कर सकते हैं। यदि कोई पंजीकृत प्रयोगकर्ता बन जाता है तो वह अपने कार्यालय या होम पी.सी. से सामग्रियों को कॉपी करने के लिए अनुरोध कर सकता है।

रशिया, आस्ट्रेलिया, न्यूजीलैंड, कनाडा के राष्ट्रीय पुस्तकालय तथा यू.एस. लाइब्रेरी ऑफ कांग्रेस द्वारा प्रदत्त ऑन लाइन संदर्भ सेवा जैसे 'पुस्तकाध्यक्ष से पूछिए' बहुत ही लोकप्रिय हैं। ऑन लाइन प्रारूप में बहुत सारे विषयों पर ई-मेल से अनुरोध भेजे जाते हैं। नेशनल लाइब्रेरी द्वारा धारित संदर्भ साहित्य संग्रह और वेब पर उपलब्ध ग्रन्थपरक संसाधन से खोजकर संदर्भ पुस्तकाध्यक्ष उत्तर प्रस्तुत करते हैं।

अनुशंसाएं:

- पुस्तकालय को सभी पुस्तकसूची केन्द्रीय रूप से उपलब्ध करानी चाहिए।
- बेहतर सेवा आधारित सेवा के लिए पाठकों को वर्गीकृत किया जाना चाहिए। एक पाठक द्वारा अनुरोध की गई पुस्तकों की खोज के लिए प्रभावी ढंग से प्रयास करना चाहिए और गंभीरता से मॉनीटर की जानी चाहिए।

1.8.6 ग्रंथपरक सेवाएं

1.8.6.1 अनुदर्शी रूपांतरण (रेट्रोकोन) परियोजना

सितम्बर 2002 में पुस्तकालय द्वारा रेट्रोकोन परियोजना का सूत्रपात किया गया जिसमें 25 लाख ग्रंथपरक अभिलेखों को पुस्तकालय में यंत्र पठनीय पुस्तक सूची (मार्क-21) प्रारूप में रूपांतरित कर पुस्तकालय के सर्वर में अपलोड करना था, ताकि पाठकों को ऐसे सारे आंकड़े ऑनलाइन उपलब्ध कराया जा सके। लेखापरीक्षा ने पाया कि इस परियोजना में छः वर्षों के अंतराल में सिर्फ 7 प्रतिशत आंकड़े रूपांतरित किए गए एवं इससे भी कम सत्यापित एवं अपलोड किए गये। लेखापरीक्षा ने पाया कि अमेरिकन कांग्रेस पुस्तकालय से उभयनिष्ठ ग्रंथ-सूची के रूपांतरण कार्य से बचा जा सकता था क्योंकि उनका अपेक्षित प्रारूप पहले से ही ऑनलाइन उपलब्ध था। लेखापरीक्षा ने आगे पाया कि अभिलेख का रूपांतरण कार्य त्रुटिपूर्ण एवं पूर्णतः सत्यापित नहीं था फिर भी प्रबंधन ने तद्संबंधी कार्य में संलग्न प्रतिष्ठानों को अग्रिम के रूप में 25.81 लाख प्रदान किए तथा यह राशि असमायोजित रही।

प्रबंधन ने अपने उत्तर में बताया कि पांच में से चार मामलों के बकायों का निपटारा हो चुका है तथा 'रेट्रोकोन परियोजना' शीघ्र ही पुनः शुरू होने वाली है।

1.8.6.2 ग्रन्थपरक कार्यकलापों का दुहराव

डीबी अधिनियम के तहत विभिन्न भाषा डिवीजनों में प्राप्त पुस्तकों को परिग्रहण के पश्चात् केन्द्रीय संदर्भ पुस्तकालय (सी.आर.एल.) जो इसी परिसर में स्थित था, में भेजा जाता है। सी.आर.एल. राष्ट्रीय ग्रन्थपरक और दस्तावेजी केन्द्र के रूप में कार्य करता था और भारतीय राष्ट्रीय ग्रन्थपरक सूची (आई.एन.बी.) तैयार करता था, जो एक मासिक प्रकाशन है जिसमें इसके द्वारा प्राप्त सभी पुस्तकों का एक डाटाबेस शामिल है। लेखापरीक्षा ने ऐसे उदाहरण पाये जिसमें प्रभागों द्वारा प्राप्त पुस्तकों को आई.एन.बी. में शामिल करने के लिए सी.आर.एल. में नहीं भेजा गया था। पंजाबी प्रभाग में अनेक नई पुस्तकें प्राप्त हुईं लेकिन पिछले दो वर्षों में सी.आर.एल. को एक भी पुस्तक नहीं भेजी गई। लेखापरीक्षा ने आगे यह पाया है कि डाटा समेकन के उपरान्त जब सी.आर.एल. द्वारा पुस्तक लौटाई गई तो पुस्तकालय के संबंधित प्रभाग द्वारा पुस्तक सूची बनाने के लिए फिर से वही प्रक्रिया अपनाई गई। सी.आर.एल. और पुस्तकालय दोनों द्वारा 'रेट्रोकोन परियोजना' को अपनाते समय एम.ए.आर.सी. प्रारूप में वही ए.ए.सी.आर.-II (एंगलो-अमेरिकन पुस्तक सूची नियमावली) अपनाई गई थी। लेखापरीक्षा में इनपुट शीट

के विश्लेषण ने उजागर किया कि सी.आर.एल. के डाटाशीट और पुस्तकालय सूची के प्रायोगिक उपसेट के क्षेत्र में केवल एक छोटा सा अंतर⁷ था।

यद्यपि वहां एक ही फर्म द्वारा डाटा को बदलने के कार्य को बांट कर बेहतर ढंग से संसाधनों का उपयोग करने का क्षेत्र था फिर भी पुस्तकालय और सी.आर.एल. ने पृथक फर्मों को रिट्रोक्नवर्सन के कार्य में नियुक्त किया। जबकि सी.आर.एल. ने अब तक 3,78,341 अभिलेखों का रिट्रोक्नवर्सन के लिए 28.38 लाख रू. का व्यय किया तथा पुस्तकालय ने 1,75,690 अभिलेखों को बदलने हेतु 28.81 लाख रू. का व्यय किया।

चूंकि राष्ट्रीय पुस्तकालय राष्ट्रीय प्रकाशनों का बहुत ही कम अनुपात प्राप्त किया तथा कुछ प्राप्त पुस्तकों को सी.आर.एल. को नहीं भेजा था, इसलिए भारतीय राष्ट्रीय ग्रन्थपरक भारत में प्रकाशित पुस्तकों का पूरा एवं संपूर्ण ग्रन्थपरक डाटाबेस के रूप में सेवा करने के उद्देश्य को पूरा करने में असफल रहा। पुस्तकालय और सी.आर.एल. के बीच तारतम्य में अभाव का परिणाम प्रयासों का दुहराव और सरकारी निधि के उपइष्टतम उपयोग में हुआ।

अनुशंसाएं:

- पुस्तकालय को केन्द्रीय संदर्भ पुस्तकालय के साथ डाटाबेस का विनिमय करने के लिए तारतम्य के स्तर को बढ़ाने के लिए तत्काल कार्रवाई करनी चाहिए। इससे पुस्तकालय को विभिन्न भारतीय भाषाओं के विशेषज्ञों की कमी की समस्या को हल करने में सुविधा होगी।
- पुस्तकालय को भारत के अन्य लोक पुस्तकालयों के साथ ग्रन्थपरक कार्यकलापों के विनिमय हेतु एक केन्द्रक भूमिका अदा करनी चाहिए।

राष्ट्रीय पुस्तकालय प्रबंधन ने अपने उत्तर में बताया कि केन्द्रीय संदर्भ पुस्तकालय के साथ तारतम्य बढ़ाने के लिए जून 2009 में पहले ही कदम उठाए जा चुके हैं और सी.आर.एल. ने पुस्तक सुपुर्दगी अधिनियम के अंतर्गत प्राप्त पुस्तकों को प्रक्रिया करने हेतु एम.ए.आर.सी.-21 डाटाशीट को भरने का आश्वासन दिया है। इसने यह भी बताया

⁷ एन.एल. में रिट्रोक्नॉन परियोजना के तहत एम.ए.आर.सी.-21 पुस्तकसूचीकरण के लिए पुस्तकों की प्रक्रिया में प्रयुक्त 'इनपुट शीट' का और सी.आर.एल. के रिट्रोक्नॉन परियोजना के तहत प्रयुक्त डाटाशीट के तुलनात्मक अध्ययन से उजागर हुआ कि एन.एल. किसी विशेष पुस्तक के लिए 32 क्षेत्रों में जानकारी एकत्रित की जबकि सी.आर.एल. ने उसे 20 क्षेत्रों के लिए जमा करता है। सी.आर.एल. द्वारा प्रयुक्त 20 क्षेत्रों में से एन.एल. केवल दो क्षेत्रों (084 और 270) के लिए सूचना एकत्र नहीं करता है। क्षेत्र # 084 में कोलन वर्गीकरण (सीसी) और 270 में प्रकाशक का पता वर्गीकृत रहता है। लेकिन सी.आर.एल. में इस पते को आई.एन.बी. में मुद्रित नहीं करता है। इसलिए, प्रायोगिक रूप से सी.आर.एल. का केवल एक ही क्षेत्र (# 084) है जिसके लिए एन.एल. सूचना एकत्र नहीं करता है।

कि डीबी अधिनियम में प्रस्तावित संशोधन में संसाधन विनियम में सुधार के लिए उपयुक्त कदम शामिल किए गए हैं। यू.एस., यू.के. और कई अन्य देशों में प्रणाली का अनुसरण करके पुस्तकालय ने प्रकाशन में पुस्तकसूची (सी.आई.पी.) परियोजना आरंभ करने का प्रस्ताव किया है जो सभी प्रकाशकों को मानकीकृत ग्रंथपरक डाटा तैयार होगी और इसका त्वरित प्रसार करने में सहायता करेगा।

1.9 निष्कर्ष:

निष्पादन लेखापरीक्षा ने उजागर किया कि कमजोर आंतरिक नियंत्रण तथा कार्यमानकों एवं स्वचालन के अभाव के कारण पुस्तकालय लोगों को कार्यकुशल पाठकीय सेवा प्रदान करने में समय के साथ गति बनाए रखने में अक्षम रहा। राष्ट्रीय पुस्तकालय द्वारा प्रदत्त पाठकीय सेवाओं की गुणवत्ता को आधुनिक पाठकों के अनुकूल बनाये रखने में सफल न हो सका। कोई केन्द्रीयकृत डिजिटल पुस्तकसूची सक्षम सीधी खोज करने हेतु उपलब्ध नहीं थी। पुस्तकालय का संरक्षण और परिरक्षण प्रणाली पुरानी है एवं बहुमूल्य पुस्तकों की जीवन रक्षा के लिए अपर्याप्त है। पुस्तकालय में दुर्लभ पुस्तकों एवं पांडुलिपियों का दस्तावेजीकरण एवं परिग्रहणकरण यथोचित ढंग से न किए जाने के कारण उनकी चोरी एवं खोने की संभावना है। पुस्तकों का आवधिक प्रत्यक्ष सत्यापन न किए जाने के कारण पुस्तकालय के अधिकार में पुस्तकों एवं दस्तावेजों की वास्तविक संख्या अज्ञात है। अंकीकरण कार्य पर्यवेक्षण एवं मॉनीटरिंग के अभाव में अपूर्ण है। पुस्तकालय अनुमानित 25 लाख पुस्तकों में से विगत नौ वर्षों में केवल 9141 पुस्तकों का अंकीकरण कर सका था। अनुदर्शी रूपान्तरण परियोजना के अंतर्गत इसने केवल सात प्रतिशत ग्रंथपरक अभिलेखों का रूपान्तरण किया है। केन्द्रीय संदर्भ पुस्तकालय, जो एक ही परिसर में स्थित है तथा एक ही तरह का रूपान्तरण कार्यकलाप करता है, के साथ उपयुक्त तारतम्य नहीं है। पुस्तकालय आगजनी आदि जैसी आपात स्थितियों के लिए सुसज्जित एवं तैयार नहीं है। पांच वर्षों से पुस्तकालय के विभिन्न स्थानों पर स्थित अग्निशामक यंत्रों का रख-रखाव एवं पुनर्पूर्ति नहीं हुई है। पुस्तकालय की सुरक्षा व्यवस्था पर्याप्त नहीं है। पुस्तकों एवं समाचार पत्रों की सुर्पुदगी (लोक पुस्तकालय) अधिनियम 1954 के दण्ड प्रावधानों को लागू करने संबंधी स्पष्टता के अभाव में पुस्तकालय की देश में सभी महत्वपूर्ण मुद्रित सामग्रियों के संग्रह जैसी संबंधित भंडारण सेवा गंभीर रूप से हतोत्साही है। विदेशी पुस्तकों एवं जर्नलों की खरीद संबंधी क्रियाविधि पारदर्शी नहीं है। पुस्तकालय में प्रक्रिया न की गई पुस्तकों की प्रक्रिया करने में पर्याप्त विलंब है जिससे पाठकों को समकालिक पुस्तकों की समय से उपलब्धता प्रभावित हो रही है।

अनुबंध-I

मुख्य प्रकाशको की सूची जो राष्ट्रीय पुस्तकालय को प्रकाशन नहीं भेजते

क्र.सं.	प्रकाशन का नाम
1.	स्मा एण्ड कम्पनी 7/16, अंसारी रोड़, दरियागंज, नई दिल्ली - 110002
2.	ऑल बंगाल टीचर्स एसोशिएशन पी-14, गणेश चन्द्रा एवेन्यू, कोलकाता-700013
3.	मित्तल प्रकाशन ए-110, मोहन गार्डन, नई दिल्ली - 110059
4.	रोली बुक्स प्रा.लि., 47, हाउसिंग सोसाईटी, साउथ एक्सटेंशन, पार्ट-I, नई दिल्ली - 110049
5.	हैंडबुक एण्ड डायरेक्ट्री ऑफ इन्डस्ट्रीज 208, नाडियाडवाला मार्केट, पोद्दार रोड़, मलाड, ईस्ट, मुम्बई- 400097
6.	अनु बुक्स पब्लिशर्स एण्ड डिस्ट्रिब्यूटर्स शिवाजी रोड़, मेरठ - 250001 (उत्तर प्रदेश)
7.	पैनगन बुक्स इंडिया प्रा.लि., 706, ईरोज अपार्टमेन्ट्स, 56, नेहरू प्लेस, नई दिल्ली - 110019
8.	स्क्रीन वर्ल्ड पब्लिकेशन्स प्रकाश फोटो स्टूडियो, 295, एन.सी. केलकर रोड़, दादर (प.) मुंबई-400028
9.	हिमालया पब्लिशिंग हाउस रामदूत, डा. भालेराव मार्ग, गिरगांव, मुम्बई - 400004
10.	जाइको पब्लिशिंग हाउस 121, महात्मा गांधी रोड़, मुम्बई - 400023
11.	के.एस.के. पब्लिशर्स एण्ड डिस्ट्रिब्यूटर्स 4264/3, अंसारी रोड़, दरियागंज, नई दिल्ली - 110002
12.	न्यू एज बुक्स ए-44, नारायणा, फेज - I, नई दिल्ली - 110028
13.	वीवा बुक्स प्रा. लि 4264/3, अंसारी रोड़, दरियागंज, नई दिल्ली - 110002

स्वास्थ्य एवं परिवार कल्याण मंत्रालय

के.स.स्वा.यो. के अंतर्गत पेंशनभोगियों को चिकित्सा दावों
की प्रतिपूर्ति

अध्याय II : स्वास्थ्य एवं परिवार कल्याण मंत्रालय

के.स.स्वा.यो. के अंतर्गत पेंशन भोगियों के चिकित्सा दावों की प्रतिपूर्ति

विशिष्टताएं एवं अनुशंसाएं

विशिष्टताएं

- पेंशनभोगियों के चिकित्सा दावों की प्रतिपूर्ति की प्रणाली, के.स.स्वा.यो. के प्राधिकारियों द्वारा उनके निपटान में विलम्ब से दुष्प्रभावित थी। इसके अतिरिक्त, बीमारी की गम्भीरता एवं सम्बन्धित चिकित्सा दावे की राशि जितनी अधिक थी, पेंशनभोगियों द्वारा अनुभव किया गया विलम्ब उतना ही अधिक था।

(पैराग्राफ 2.5.1)

- चिकित्सा दावों के निपटान की समय सीमा के.स.स्वा.यो. द्वारा नियत नहीं थी। 2 लाख रु. से अधिक के चिकित्सा दावों, जो निदेशक, (के.स.स्वा.यो.)/ मंत्रालय द्वारा निपटाये जाने थे, में से लेखापरीक्षा द्वारा नमूना जांच किए गए कुल 163 दावों के एक तिहाई, दो वर्ष और सात माह की औसत अवधि से लम्बित थे। शेष दो तिहाई दावों हेतु लिया गया औसत समय एक वर्ष दो माह था। 2 लाख रु. से कम के चिकित्सा दावों, जो शहरों को आवृत करने वाले स्थानीय के.स.स्वा.यो. के अपर/संयुक्त निदेशकों द्वारा निपटाये जाने थे, के निपटान में लिया गया औसत समय छः महीने था।

(पैराग्राफ 2.5.1.1. एवं 2.5.1.2)

- गंभीर बीमारियों के उपचार हेतु अनुमति के लिए भेजे गए लेखापरीक्षा द्वारा नमूना जांच किए गए कुल 112 आवेदनों में से 32 आवेदन निदेशक (के.स.स्वा.यो.) कार्यालय/मंत्रालय में दो वर्षों की औसत अवधि से लम्बित थे।

(पैराग्राफ 2.5.1.1 (ii))

- दावों के निपटान में विलम्ब के कारण, के.स.स्वा.यो. के प्राधिकारियों द्वारा मामलों के निपटान का उदासीन संचालन तथा परिणामतः दावों और फाइलों का गुम हो जाना; स्थानीय के.स.स्वा.यो. कार्यालयों द्वारा अनावश्यक स्पष्टीकरणों हेतु दावों का अग्रगण्य; दावों की प्रभावी प्रारम्भिक संवीक्षा की कमी के कारण परिहार्य पत्राचार तथा अपर्याप्त मानीटरिंग एवं उत्तरदायित्व थे।

(पैराग्राफ 2.5.2.1 (ii), 2.5.2.2, 2.5.2.3 एवं 2.5.2.4)

- मान्यताप्राप्त निजी अस्पतालों द्वारा उधार सुविधा प्रदान किए जाने की प्रणाली की प्रभावकारिता, उधार सुविधा प्रदान किए जाने के विषय में

पेंशनभोगियों के बीच जागरूकता की कमी तथा हाल के वर्षों में मान्यताप्राप्त अस्पतालों की संख्या में भारी मात्रा में कमी के कारण बाधित हुई।

(पैराग्राफ 2.5.3.1 एवं 2.5.3.2)

- प्रणाली ने के.स.स्वा.यो. में आवृत्त पेंशनभोगियों को अपनी मुश्किलों/शिकायतों को दर्ज करने हेतु यथेष्ट अवसर प्रदान नहीं किया क्योंकि लेखापरीक्षा किए गए आठ शहरों में से पांच में शिकायत निवारण प्रणाली कार्य नहीं कर रही थी।

(पैराग्राफ 2.5.5)

- चिकित्सा प्रतिपूर्ति की प्रक्रियाएं पारदर्शी नहीं थीं। दिल्ली के अलावा, के.स.स्वा.यो. आवृत्त शहरों में जहाँ लेखापरीक्षा की गई थी, पेंशनभोगियों को चिकित्सा दावों की स्थिति की सूचना देने हेतु औपचारिक प्रणाली नहीं थी।

(पैराग्राफ 2.5.7)

अनुशंसाएं

- पेंशनभोगियों के चिकित्सा दावों की प्रक्रिया एवं निपटान हेतु एक समयबद्ध विशिष्ट कार्रवाई को एक जवाबदेह वातावरण में अभिकल्पित करने तथा पालन करने की आवश्यकता है।
- लापरवाहीपूर्ण संचालन के प्रत्येक प्रकरण हेतु उत्तरदायित्व नियत किया जाए जिसके परिणामस्वरूप पेंशनभोगियों को परेशानी हुई।
- चिकित्सा दावों का संचयन करने वाले उत्तरदायी कर्मचारियों को ऐसे दावों के प्रारम्भिक प्रस्तुतीकरण के समय चिकित्सा दावों के साथ प्रस्तुत किए गए दस्तावेजों की उचित रूप से संवीक्षा के लिए प्रशिक्षित किया जाना चाहिए। इससे दावों की प्रक्रिया करने के समय बाद के परिहार्य पत्राचारों में कमी होगी।
- पेंशनभोगियों के बीच के.स.स्वा.यो. नियमों एवं इसके द्वारा उपलब्ध कराई गई सुविधाओं के विषय में जागरूकता बढ़ाने की आवश्यकता है। पेंशनभोगियों को के.स.स्वा.यो. कार्ड जारी करते समय उपयोगी निर्देशों का एक लघु संकलन दिया जा सकता है।
- दावेदारों के दावों के निपटान की स्थिति की सूचना को सुसाध्य बनाने के लिए एक पारदर्शी प्रणाली लागू की जानी चाहिए। चिकित्सा दावों के निपटान की स्थिति की दिल्ली में प्रचलित ऑन लाइन उपलब्धता, का अन्य के.स.स्वा.यो. आवृत्त शहरों में भी विस्तार किया जाना चाहिए।

2.1 प्रस्तावना

केन्द्रीय सरकार स्वास्थ्य योजना (के.स.स्वा.यो.) केन्द्र सरकार के कर्मचारियों एवं सिविल पेंशनभोगियों¹ की अन्तरंग एवं बहिरंग चिकित्सा सुविधाओं सहित व्यापक चिकित्सा देखभाल के लिए उपलब्ध कराई गई है। यह योजना देश के 24 शहरों को आवृत्त करती हैं। मार्च, 2008 तक के.स.स्वा.यो. में 2.57 लाख पेंशनभोगियों के 5.67 लाख लाभार्थी पंजीकृत थे। पेंशनभोगियों को के.स.स्वा.यो. की सुविधाएं 329 औषधालयों, 19 पॉलीक्लीनिक, 65 प्रयोगशालाओं, 17 दन्त इकाइयों, 5 ऐलोपैथिक प्राथमिक चिकित्सा केन्द्रों एवं प्रसूति अस्पताल/केन्द्रों के माध्यम से प्रदान की जाती हैं। इसके अतिरिक्त, के.स.स्वा.यो., जहाँ कहीं आवश्यक है, मामलों को राज्य/केन्द्र सरकार अस्पतालों एवं संदर्भित अस्पतालों में भेजता है।

के.स.स्वा.यो. ने के.स.स्वा.यो. आवृत्त शहरों में कई निजी अस्पतालों एवं निदान केन्द्रों को भी मान्यता प्रदान की है, जहाँ लाभभोगी के.स.स्वा.यो. द्वारा स्वीकृत पैकेज दरों के अनुसार विशिष्ट उपचार के लिए चिकित्सा स्वास्थ्य सुविधाओं का लाभ उठा सकते हैं। मान्यताप्राप्त निजी अस्पतालों एवं निदान केन्द्रों से वैध के.स.स्वा.यो. कार्ड धारकों एवं के.स.स्वा.यो. प्राधिकारियों से वैध अनुमति प्राप्त पेंशनभोगियों एवं उनके आश्रितों को उधार सुविधा प्रदान करना अपेक्षित है। आपातकाल के मामले में, मान्यताप्राप्त निजी अस्पतालों एवं निदान केन्द्रों से केवल के.स.स्वा.यो. कार्ड की प्रस्तुति पर ही उधार सुविधा प्रदान करना अपेक्षित है। यदि आपातकाल में पेंशनभोगी द्वारा किसी गैरमान्यताप्राप्त अस्पताल से उपचार कराया गया था तो ऐसे मामले में भी चिकित्सा दावे की प्रतिपूर्ति की जाती है।

यह निष्पादन लेखापरीक्षा पेंशनभोगियों के दावों की प्रतिपूर्ति में के.स.स्वा.यो. के निष्पादन का मूल्यांकन करने का प्रयास करती है।

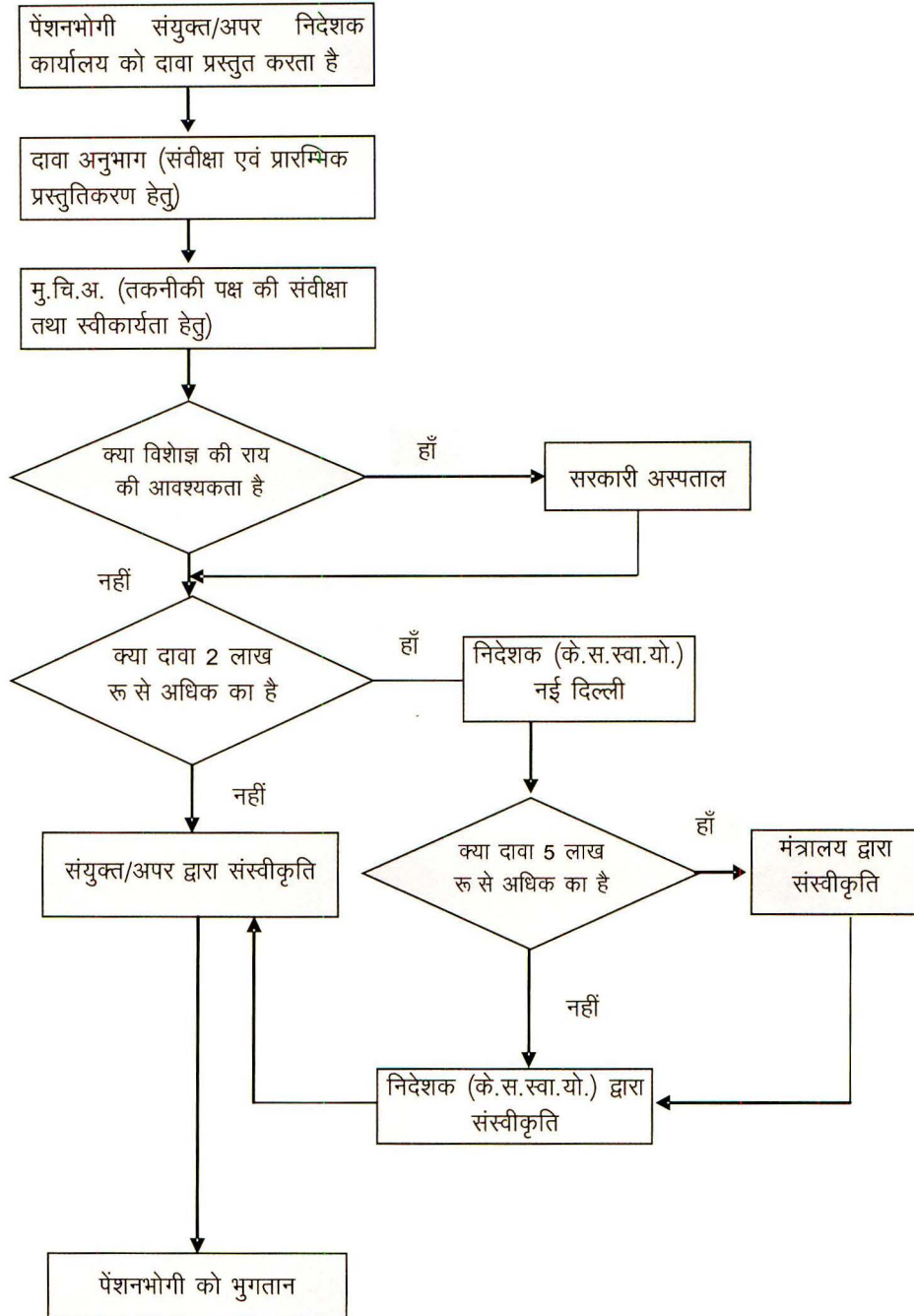
2.2 संगठनात्मक ढांचा एवं चिकित्सा दावे के निपटान की प्रक्रिया

के.स.स्वा.यो. का प्रमुख, दिल्ली में स्थित, निदेशक (के.स.स्वा.यो.) है, जो महानिदेशक स्वास्थ्य सेवाएं के निरीक्षण के अधीन कार्य करता है। दिल्ली में प्रशासनिक ढांचे के अतिरिक्त, निदेशक (के.स.स्वा.यो.) को के.स.स्वा.यो. आवृत्त शहरों में अपर/संयुक्त निदेशकों से सहयोग प्राप्त होता है। 2 लाख रू. से कम के चिकित्सा दावों का के.स.स्वा.यो. आवृत्त शहरों के संबंधित अपर/संयुक्त निदेशक द्वारा निपटान किया जाता है। 2 लाख रू. से अधिक के दावों को वित्तीय संस्वीकृति के लिए निदेशक (के.स.स्वा.यो.), दिल्ली को भेज दिया जाता है। 2 लाख रू. से 5 लाख रू. के बीच के दावे निदेशक (के.स.स्वा.यो.) द्वारा निपटाए जाते हैं। 5 लाख रू. से अधिक के दावे संस्वीकृति के लिए मंत्रालय को भेज दिए जाते हैं। नियमों की छूट की अपेक्षा वाली मंहगे उपचार प्रक्रियाओं हेतु अनुमति या नियमों की व्याख्या वाले मामले निदेशक

¹ रेलवे एवं सशस्त्र बलों को छोड़कर

(के.स.स्वा.यो.) को भेजे जाते हैं। चिकित्सा दावों के निपटान की प्रक्रिया को प्रवाह चार्ट-1 में दर्शाया गया है

प्रवाह चार्ट-1: दिल्ली के अलावा अन्य शहरों में चिकित्सा दावों की प्रक्रिया



दिल्ली शहर में चिकित्सा दावों के निपटान की प्रक्रिया किंचित अलग है। दिल्ली में पेंशनभोगी, अन्य के.स.स्वा.यो. आवृत्त शहरों के विपरीत, अपने चिकित्सा दावों को

संबंधित औषधालय के मु.चि.अ. को प्रस्तुत करते हैं, जो अपेक्षित दस्तावेजों की संवीक्षा के बाद उन्हें प्रत्येक सप्ताह में एक बार संबंधित मण्डलीय अपर निदेशक (के.स.स्वा.यो.) को अग्रेषित करता है। दिल्ली में चार मण्डल हैं यथा केन्द्रीय, पूर्वी, दक्षिणी एवं उत्तरी मण्डल और प्रत्येक मण्डल का प्रमुख अपर निदेशक है। पेंशनभोगियों के 2 लाख रु. से अधिक के चिकित्सा दावे वित्तीय संस्वीकृति हेतु अपर निदेशक (मुख्यालय) के माध्यम से निदेशक (के.स.स्वा.यो.) को भेजे जाते हैं जबकि अन्य के.स.स्वा.यो. आवृत शहरों के

2.3 बजट आबंटन एवं व्यय

पेंशनभोगियों के चिकित्सा दावों की प्रतिपूर्ति हेतु निधियां मुख्य शीर्ष 2071- पेंशन एवं अन्य सेवानिवृत्ति लाभ के अन्तर्गत वित्त मंत्रालय द्वारा उपलब्ध कराई जाती है। 2004-05 से 2007-08 के दौरान निधियों के आबंटन एवं पेंशनभोगियों के चिकित्सा दावे की प्रतिपूर्ति पर वास्तविक व्यय निम्न है:

(करोड़ रूपयों में)

वर्ष	आबंटन	वास्तविक व्यय
2004-05	250	248.77
2005-06	275	274.29
2006-07	350	346.06
2007-08	440	435.79

2.4 लेखापरीक्षा दृष्टिकोण

2.4.1 लेखापरीक्षा उद्देश्य

“के.स.स्वा.यो. के अंतर्गत पेंशनभोगियों के चिकित्सा दावों की प्रतिपूर्ति” की निष्पादन लेखापरीक्षा यह सत्यापित करने की दृष्टि से की गई थी कि:

- पेंशनभोगियों के चिकित्सा दावों की प्रतिपूर्ति यथोचित समय में की गई;
- प्रणाली में सभी पदाधिकारियों द्वारा निर्धारित प्रक्रिया अपनाई गई थी तथा उपयुक्त आंतरिक नियंत्रण प्रक्रियाएं एवं प्रभावी प्रबंधन सूचना प्रणालियाँ स्थापित की गई थीं;
- पेंशनभोगी चिकित्सा दावों के निपटान की प्रणाली से संतुष्ट थे और के.स.स्वा.यो. द्वारा प्रदत्त सुविधाओं से परिचित थे; तथा
- चिकित्सा दावों के निपटान की प्रणाली पारदर्शी थी तथा मंत्रालय द्वारा संस्थापित शिकायत निदान प्रणाली प्रभावी तथा तत्पर थी।

2.4.2 लेखापरीक्षा मानदण्ड

पेंशनभोगियों के चिकित्सा दावे के निपटान में के.स.स्वा.यो. के निष्पादन का मूल्यांकन, के.स.स्वा.यो. नियमावली, केन्द्र सरकार द्वारा समय-समय पर जारी निर्देशों तथा अभिलेखों के रख-रखाव से संबंधित कार्यालय प्रक्रिया सिविल सेवाएं नियमावली (सी.एस.एम.ओ.पी.) के प्रावधानों तथा मामलों की मानीटरिंग के प्रति किया गया था।

2.4.3 लेखापरीक्षा कार्यक्षेत्र एवं प्रणाली

निष्पादन लेखापरीक्षा में 2005-06 से 2007-08 की अवधि से संबंधित दावों और दस्तावेजों की जांच को आवृत किया गया था। नई दिल्ली में निदेशक (के.स.स्वा.यो.) के कार्यालय के अतिरिक्त, 24 के.स.स्वा.यो. आवृत शहरों से अपर/संयुक्त निदेशक के अन्य नौ कार्यालय² चयनित किए गए थे। ये कार्यालय के.स.स्वा.यो. लाभभोगियों को ध्यान में रखकर चयनित किए गए थे और के.स.स्वा.यो. में पंजीकृत कुल 2.57 लाख पेंशनभोगियों का 76.54 प्रतिशत थे।

2.4.4 चिकित्सा दावों के नमूने का चयन

पेंशनभोगियों द्वारा प्रत्यक्ष रूप से प्रस्तुत 2 लाख रू. से अधिक के सभी 163 चिकित्सा दावों की जांच की गई। 2005-06 से 2007-08 की अवधि के 2 लाख रू. से कम के चिकित्सा दावे के लिए प्रत्येक के.स.स्वा.यो. कार्यालय से 200 यादृच्छिक³ नमूने चयनित किए गए।

2.4.5 सर्वेक्षण

सर्वेक्षण प्रश्नावलियां पेंशनभोगियों को उनके दावे के निपटान और मान्यताप्राप्त निजी अस्पतालों द्वारा उधार सुविधा के विस्तार पर लाभभोगियों का अनुभव ज्ञात करने के लिए डाक द्वारा भेजी गई थी। सर्वेक्षण प्रश्नावलियां दिल्ली सहित के.स.स्वा.यो. आवृत आठ शहरों में 2101 पेंशनभोगियों⁴ को भेजी गई थीं। 632 पेंशनभोगियों से प्रत्युत्तर प्राप्त हुए। नमूनों के आधे परिमाण को के.स.स्वा.यो. कार्ड निर्गम पंजिका से यादृच्छिक रूप से लिया गया था, तथा शेष आधा नमूनों का उन पेंशनभोगियों, जिन्होंने पिछले तीन वर्षों के दौरान चिकित्सा दावे प्रस्तुत किए थे, से यादृच्छिक रूप से चयनित किया गया था। चूंकि के.स.स्वा.यो. कार्यालयों में अभिलेख उचित रूप से अनुरक्षित नहीं किए गए थे अतः वैज्ञानिक प्रक्रियाओं पर आधारित यादृच्छिक नमूने का चयन नहीं किया जा सका था।

² संयुक्त/अपर निदेशक (के.स.स्वा.यो.) बंगलोर, चण्डीगढ़, चेन्नई, दिल्ली (पूर्वी मण्डल), दिल्ली (उत्तरी मण्डल), हैदराबाद, कोलकाता, मुंबई एवं पुणे

³ चूंकि के.स.स्वा.यो. कार्यालयों में अभिलेख उचित ढंग से अनुरक्षित नहीं किए गए थे अतः वैज्ञानिक प्रक्रियाओं पर आधारित यादृच्छिक नमूने का चयन नहीं किया जा सका था।

⁴ के.स.स्वा.यो. बंगलोर, (100), चण्डीगढ़ (37), चेन्नई (150), दिल्ली (850), हैदराबाद (158), कोलकाता (352), मुंबई (151) एवं पुणे (303)

2.4.6 निर्गम सम्मेलन

अप्रैल 2009 में मंत्रालय के साथ निर्गम सम्मेलन संचालित किया गया था जिसका प्रतिनिधित्व महानिदेशक स्वास्थ्य सेवाएं (म.नि.स्वा.से.) द्वारा किया गया था। मंत्रालय ने इस प्रतिवेदन के तथ्यों एवं आंकड़ों को स्वीकार किया। सर्वेक्षण निष्कर्ष निर्देशात्मक निष्कर्षों के रूप में स्वीकार किए गए थे।

2.5 लेखापरीक्षा निष्कर्ष

लेखापरीक्षा को निष्कर्षों निम्नलिखित सात व्यापक श्रेणियों के अंतर्गत प्रस्तुत किया गया है

- क) चिकित्सा दावों के निपटान में विलम्ब (पैरा 2.5.1)
- ख) विलम्ब के कारण (पैरा 2.5.2)
- ग) पेंशनभोगियों को रोकड़ रहित/उधार आधारित चिकित्सा उपचार के विस्तारण की प्रणाली में कमियाँ (पैरा 2.5.3)
- घ) सर्वेक्षण के अनुसार पेंशनभोगियों का संतुष्टि स्तर (2.5.4)
- ङ) अप्रभावी शिकायत निवारण तंत्र (पैरा 2.5.5)
- च) पेंशनभोगियों के नियंत्रण के परे कारणों के लिए चिकित्सा दावों की अनुचित अस्वीकृति/कटौती (पैरा 2.5.6)
- छ) चिकित्सा दावों के निपटान की प्रणाली में पारदर्शिता की कमी (पैरा 2.5.7)

2.5.1 पेंशनभोगियों के चिकित्सा दावों के निपटान में विलम्ब

के.स.स्वा.यो. ने चिकित्सा दावों के निपटान हेतु कोई समय सीमा निर्धारित नहीं की है। चिकित्सा दावों की नमूना जांच ने के.स.स्वा.यो. द्वारा उनके निपटान में अत्यधिक विलम्ब को प्रकट किया, परिणामतः पेंशनभोगियों को परेशानी एवं वित्तीय कठिनाई हुई। रोग की गम्भीरता तथा चिकित्सा दावे में शामिल राशि जितनी अधिक थी निपटान में विलम्ब उतना ही अधिक था। लेखापरीक्षा के दौरान पाए गए विलम्बों की चर्चा नीचे की गई है:

2.5.1.1 2 लाख रु. से अधिक के चिकित्सा प्रतिपूर्ति दावों का निपटान

के.स.स्वा.यो. आवृत आठ⁵ शहरों में 2 लाख रु. से अधिक के धन मूल्य के 163 दावों की नमूना जांच से प्रकट हुआ कि 106 दावों का निपटान हो गया था और 57 दावे निपटान के लिए लम्बित थे। इन दावों के विश्लेषण ने निम्नलिखित प्रकट किया:

⁵ बंगलोर, चण्डीगढ़, चेन्नई, दिल्ली (पू.क्षे.) हैदराबाद, कोलकाता, मुम्बई, तथा पूणे

(क) लम्बित दावों का विश्लेषण

कुल 181.49 लाख रू. के 57 दावे (हैदराबाद से संबंधित 24 मामले) निपटान हेतु दो वर्ष सात महीने की औसत अवधि से लम्बित⁶ थे जैसा कि अनुबंध-II में इंगित किया गया। 57 में से 22 मामले तीन वर्षों से अधिक समय से लम्बित थे जिनमें एक दावा सात वर्षों से भी अधिक पुराना था। व्यक्तिगत दावों की राशि 2 लाख रू. से 27.22 लाख रू. के बीच थी।

चूंकि 2 लाख रू. से अधिक के दावे वित्तीय संस्वीकृति हेतु निदेशक (के.स.स्वा.यो.) कार्यालय, दिल्ली को भेजे जाते हैं, अतः विलम्ब का दो चरणों अर्थात (i) स्थानीय के.स.स्वा.यो. कार्यालय द्वारा निदेशक (के.स.स्वा.यो.), दिल्ली को दावा प्रेषित करने में लिए गए समय और (ii) निदेशक (के.स.स्वा.यो.)/मंत्रालय द्वारा लिया गया समय। तालिका-I लम्बित दावों- संख्या 57 का विश्लेषण प्रस्तुत करती है।

तालिका-I (लम्बित दावों में विलम्ब का विश्लेषण)

1.	स्थानीय के.स.स्वा.यो. कार्यालय द्वारा मामलों को निदेशक (के.स.स्वा.यो.) को प्रेषित करने में लिया गया औसत समय	6.5 महीने
2.	निदेशक (के.स.स्वा.यो.) कार्यालय/मंत्रालय में लम्बित रहे मामले का औसत समय	25.2 महीने
3.	दावों के विलम्बन की कुल औसत अवधि	31.7 महीने

(ख) निपटान किए दावों का विश्लेषण

शेष 106 दावों में, जिनका निपटान हो चुका था, के.स.स्वा.यो. ने इन दावों के निपटान में औसत रूप से एक वर्ष तीन महीने का समय लिया था। एक दावे के निपटान में लिया गया न्यूनतम समय तीन महीना था जबकि लिया गया अधिकतम समय पांच वर्ष था।

दावों के निपटान में लिए गए समय को पुनः इन तीन स्तरों पर विश्लेषित किया गया था (i) स्थानीय के.स.स्वा.यो. कार्यालय द्वारा निदेशक (के.स.स्वा.यो.) को मामले के प्रेषण में लिया गया औसत समय, (ii) निदेशक (के.स.स्वा.यो.)/मंत्रालय द्वारा वित्तीय संस्वीकृति जारी करने में लिया गया औसत समय तथा (iii) निदेशक (के.स.स्वा.यो.)/मंत्रालय से वित्तीय संस्वीकृति प्राप्त करने के पश्चात स्थानीय (के.स.स्वा.यो.) कार्यालय द्वारा पेंशनभोगी को भुगतान करने में लिया गया औसत समय। तालिका-II निपटान किए दावों-संख्या 106 का विश्लेषण प्रस्तुत करती है।

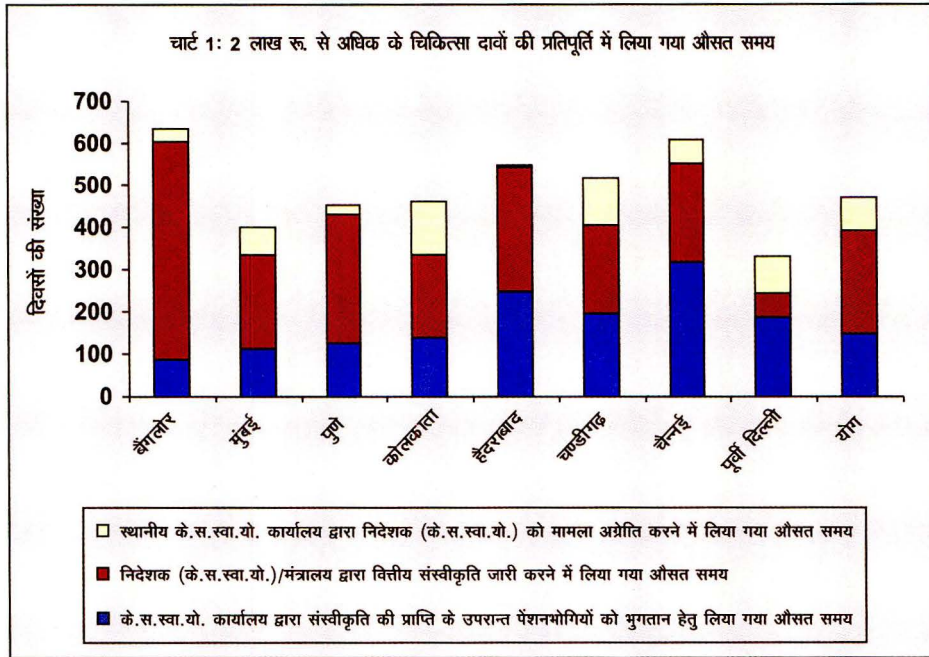
⁶ अक्टूबर, 2008 तक

तालिका-II (निपटान किए दावों में विलम्ब का विश्लेषण)

1.	स्थानीय के.स.स्वा.यो. कार्यालय द्वारा निदेशक (के.स.स्वा.यो.) को मामले के प्रेषण में लिया गया औसत समय	5.6 महीने
2.	वित्तीय संस्वीकृति हेतु निदेशक (के.स.स्वा.यो.)/मंत्रालय द्वारा लिया गया औसत समय	7.3 महीने
3.	स्थानीय के.स.स्वा.यो. कार्यालय द्वारा निदेशक (के.स.स्वा.यो.)/मंत्रालय से संस्वीकृति की प्राप्ति के पश्चात पेंशनभोगियों को भुगतान करने में लिया गया औसत समय	2.3 महीने
4.	दो लाख रू. से अधिक के दावों के निपटान में लिया गया कुल औसत समय	15.2 महीने

चिकित्सा दावों के विलम्बन तथा निपटान में लिए गए समय का अवधि-वार विश्लेषण अनुबंध-I में दिया गया है।

कार्यालय-वार लेखापरीक्षा निष्कर्ष चार्ट-I में प्रदर्शित हैं।



के.स.स्वा.यो. द्वारा पेंशनभोगियों को चिकित्सा दावों की प्रतिपूर्ति प्रदान करने में लिया गया समय असामान्य रूप से 10 महीने से 22 महीनों के बीच था। के.स.स्वा.यो. बंगलोर, चैन्नई, हैदराबाद तथा चण्डीगढ़ में पेंशनभोगियों को अपने दावों के निपटान के लिए 500 दिनों से अधिक की प्रतीक्षा करनी पड़ी थी। वित्तीय संस्वीकृति को जारी करने में के.स.स्वा.यो./मंत्रालय द्वारा लिया गया औसत समय के.स.स्वा.यो. बंगलोर (520 दिन) के बाद के.स.स्वा.यो. पुणे (301 दिन), के.स.स्वा.यो. हैदराबाद (293 दिन), के.स.स्वा.यो. चैन्नई (234 दिन) तथा के.स.स्वा.यो. मुंबई (223 दिन) में था। चैन्नई तथा हैदराबाद में के.स.स्वा.यो. कार्यालयों ने निदेशक के.स.स्वा.यो. को दावे प्रेषित

करने में क्रमशः 316 दिनों तथा 250 दिनों का विशेष रूप से लम्बा समय लिया। संस्वीकृतियों की प्राप्ति के पश्चात भी, के.स.स्वा.यो. चण्डीगढ़ तथा कोलकाता ने पेंशनभोगियों को भुगतान करने में क्रमशः 114 तथा 126 दिन लिये। उपरोक्त विश्लेषण ने दर्शाया कि के.स.स्वा.यो. प्राधिकारियों ने पेंशनभोगियों के चिकित्सा दावों का निपटान करने में कोई महत्व नहीं दिखाया था।

मंत्रालय ने दावों के निपटान में विलम्ब के लिए स्थानीय के.स.स्वा.यो. कार्यालयों में तकनीकी मानवशक्ति की कमी को अनेक कारणों में से एक कारण के रूप में उद्धृत किया (अप्रैल 2009)। मंत्रालय ने आगे बताया कि 5 लाख रू. से अधिक के दावे या नियमावली में छूट के प्रकरणों में शक्ति, स्वास्थ्य एवं परिवार कल्याण मंत्रालय, एकीकृत वित्त प्रभाग (ए.वि.प्र.) तथा मंत्रालय कार्यालय में निहित थी और ऐसे प्रकरणों ने निपटान हेतु लम्बा प्रक्रियात्मक समय लिया। ऐसे दावों के निपटान में लिए गए समय को कम करने के क्रम में, मंत्रालय ने बताया कि म.नि.स्वा.से. की अध्यक्षता में एक तकनीकी समिति का गठन किया गया था और नियमों में छूट की शक्ति सचिव (स्वा.प.क.) में निहित की गई थी।

(i) निदेशालय/मंत्रालय में विलम्ब

चूंकि निदेशक (के.स.स्वा.यो.) कार्यालय/मंत्रालय ने 2 लाख रू. से अधिक के दावों के निपटान में लिए गए समय के एक महत्वपूर्ण भाग को परिकलित किया इसलिए निदेशक (के.स.स्वा.यो.) कार्यालय के अभिलेखों की विस्तृत जांच की गई।

निदेशक (के.स.स्वा.यो.), वित्तीय संस्वीकृति हेतु चिकित्सा दावों के अतिरिक्त, उपचार की महंगी एवं असूचीबद्ध प्रक्रियाओं हेतु अनुमति, स्थानीय के.स.स्वा.यो. कार्यालयों से स्पष्टीकरण तथा पेंशनभोगियों से प्रत्यक्ष निवेदन के मामले भी प्राप्त करता है।

पेंशनभोगियों⁷ के 400⁸ फाइलों की नमूना जांच से प्रकट हुआ कि 86 मामले दो वर्ष दो महीनों की औसत अवधि तक लम्बित थे। विलम्ब साढ़े तीन महीनों से चार वर्ष ग्यारह महीनों के बीच था। 23 मामले तीन वर्ष से अधिक समय से लम्बित थे।

शेष 314 मामले, जिन पर निदेशक (के.स.स्वा.यो.)/मंत्रालय द्वारा निर्णय लिया गया था, में लिया गया औसत समय सात महीने था। एक मामले के निपटान में लिया न्यूनतम समय 7 दिन था जबकि अधिकतम समय तीन वर्ष आठ महीना था।

डेस्क सहायक द्वारा मामलों के प्रारम्भिक प्रस्तुतीकरण में तथा स्थानीय के.स.स्वा.यो. कार्यालयों को निर्णीत मामलों के प्रेषण में विलम्ब पाए गए। डेस्क सहायक द्वारा कार्रवाई

⁷ वर्ष 2005-06 से 2007-08 की अवधि हेतु दिल्ली को छोड़कर सात चयनित के.स.स्वा.यो. आवृत शहरों के

⁸ ये मामले चिकित्सा दावों की संस्वीकृति, उपचार प्रक्रिया हेतु अनुमति के लिए संस्वीकृति, स्पष्टीकरण के मामलों तथा पेंशनभोगियों के निवेदन से संबंधित थे।

हेतु मामलों⁹ के प्रारम्भिक प्रस्तुतीकरण में लिया गया औसत समय तीन महीने तथा अनुमति/स्पष्टीकरण के मामलों पर संस्वीकृति या निर्णय के प्रेषण हेतु लिया गया औसत समय दो महीने था।

44 मामलों में, डेस्क सहायकों ने मु.चि.अ./ए.डी.डी.जी. को फाईल के प्रारम्भिक प्रस्तुतीकरण में छः महीने से अधिक समय लिया। इसमें 11 ऐसे प्रकरण शामिल थे जिसमें फाईल के प्रारम्भिक प्रस्तुतीकरण में एक वर्ष से अधिक का समय लगा। 30 मामलों में, निदेशक (के.स.स्वा.यो.)/मंत्रालय के निर्णय/संस्वीकृति को छः माह के बाद स्थानीय के.स.स्वा.यो. कार्यालय को प्रेषित किया गया था। इसमें दो ऐसे मामले शामिल थे जिसमें प्रेषण में विलम्ब एक वर्ष से अधिक था। लेखापरीक्षा निष्कर्षों के ब्यौरे **अनुबंध-III** में प्रस्तुत है।

(ii) अनुमति के मामले

लेखापरीक्षा में नमूना जांच किए गए 112 आवेदन पत्रों (हृदय रोग, कैंसर एवं प्रतिरोपण मामले आदि जैसी गम्भीर बीमारियों सहित उपचार हेतु अनुमति चाहने वाले) में से 32 आवेदन पत्र औसत रूप से दो वर्ष की अवधि से निदेशक (के.स.स्वा.यो.)/मंत्रालय कार्यालय में लम्बित थे। ऐसे मामलों में पेंशनभोगियों के पास ऐसी लम्बी समयावधि तक के.स.स्वा.यो. प्राधिकारियों से अनुमति प्राप्त करने के लिए इंतजार करने अथवा अनुशंसित उपचार की लागत को अपने स्ट्रोतों से पूरा करने के अलावा और कोई चारा नहीं था। इसी तरह का एक प्रकरण, प्रकरण-I में वर्णित है। शेष 80 अनुमति मामलों का निर्णय करने में निदेशक (के. स. स्वा. यो.)/ मंत्रालय द्वारा लिया गया औसत समय पांच महीने था।

प्रकरण-1

फाईलों का लापरवाह रख-रखाव, पेंशनभोगी, जिसकी अनुशंसित उपचार प्राप्त किए बिना मृत्यु हो गई, को अनुमति प्रदान करने में विफलता का कारण बना।

एक पेंशनभोगी हैप्टासैल्यूलर कार्सिनोमा सहित एच.सी.पी., क्रोनिक लीवर रोग से पीड़ित था। हैदराबाद में के.स.स्वा.यो. प्राधिकारियों ने मामले को के.स.स्वा.यो. के अंतर्गत पंजीकृत निजी अस्पताल, ग्लोबल अस्पताल, को संदर्भित किया। अस्पताल ने 15 जुलाई, 2005 को पेंशनर को 20.95 लाख रु. की अनुमानित लागत सहित ऑर्थोट्रोपिक लीवर ट्रांसप्लान्टेशन के लिए सलाह दी। मामला 25 जुलाई, 2005 को मंत्रालय में सक्षम प्राधिकारियों की अनुमति हेतु के.स.स्वा.यो., हैदराबाद द्वारा निदेशक (के.स.स्वा.यो.) को संदर्भित किया गया था। यह पाया गया था कि :

- मामले से संबंधित फाईल अगस्त, 2005 में निदेशक (के.स.स्वा.यो.) दिल्ली कार्यालय में खो गई थी तथा अगस्त, 2006 में एक वर्ष के अंतराल के पश्चात पाई गई।
- निदेशक (के.स.स्वा.यो.) ने 4 सितम्बर, 2006 को के.स.स्वा.यो. से स्पष्टीकरण माँगा।

जब तक के.स.स्वा.यो., हैदराबाद द्वारा कोई कार्रवाई की जाती तब तक पेंशनभोगी की 11 सितम्बर, 2006 को बिना लीवर ट्रांसप्लान्टेशन के मृत्यु हो गई।

लेखापरीक्षा अभ्यु-क्तियों को स्वीकार करते समय मंत्रालय ने बताया (अप्रैल 2009) कि लेखापरीक्षा के दौरान चिह्नित चिकित्सा दावों और अनुमति के प्रकरणों के पिछले संचयों को समाप्त कर दिया गया था। मंत्रालय द्वारा उद्धृत निदेशालय/मंत्रालय में विलम्ब के

⁹ डेस्क सहायक द्वारा कार्यालय में मामले को कार्यालय में उसकी प्राप्ति के पश्चात, प्रथम तकनीकी/उच्च प्राधिकारी को इसके प्रस्तुत करने में लिया गया समय।

लिए उद्धृत कारण मानवशक्ति की कमी तथा उपलब्ध मानवशक्ति की अक्षमता थे। मंत्रालय ने बताया कि अनुमति के प्रकरणों में अधिक प्रक्रियात्मक समय लगा क्योंकि तकनीकी समिति द्वारा परीक्षण सहित निदेशालय एवं मंत्रालय दोनों ही में इनकी विभिन्न स्तरों पर जांच की गई थी।

2.5.1.2 2 लाख रू. तक के चिकित्सा दावों की प्रतिपूर्ति

2 लाख रू. तक के चिकित्सा दावों को के.स.स्वा.यो. आवृत शहरों में संबंधित अपर/संयुक्त निदेशक कार्यालय द्वारा अन्तिम रूप दिया जाता है। लेखापरीक्षा द्वारा आवृत आठ¹⁰ के.स.स्वा.यो. कार्यालयों में प्रत्येक से वर्ष 2005-06 से 2007-08 से संबंधित 200 दावों के यादृच्छिक नमूने चयनित किए गए थे।

1529¹¹ चिकित्सा दावों की नमूना जांच से प्रकट हुआ कि के.स.स्वा.यो. ने इन दावों के निपटान में औसतन छः महीने का समय लिया था। दावों के निपटान में सबसे कम औसत समय तीन महीने 22 दिन था जो के.स.स्वा.यो., चेन्नई द्वारा लिया गया और अधिकतम लगभग एक वर्ष के.स.स्वा.यो., कोलकाता में था। दावों के निपटान में लिया गया अधिकतम समय 10 वर्ष दो महीने था जैसा कि प्रकरण-2 में वर्णित है।

प्रकरण-2

चिकित्सा दावे के निपटान में 10 वर्ष से अधिक का विलम्ब

मुम्बई का एक पेंशनभोगी 5 सितम्बर, 1995 को के.स.स्वा.यो. के अन्तर्गत अनावृत स्थल डोम्बीवली, में दुर्घटनाग्रस्त हुआ। उसे आपातकाल की स्थिति में 5 सितम्बर, 1995 से 2 अक्टूबर, 1995 तक एक निजी अस्पताल में दाखिल किया गया। उसने के.स.स्वा.यो., मुम्बई को 20 नवम्बर, 1995 को 25,482 रू. का दावा प्रस्तुत किया, जिसने इसे निदेशक (के.स.स्वा.यो.), दिल्ली को प्रेषित कर दिया। दीर्घकालिक पत्राचार तथा सूचना अधिकार अधिनियम के अन्तर्गत मामले को उठाए जाने के पश्चात, दावा अपर निदेशक के.स.स्वा.यो., मुम्बई द्वारा 10 वर्षों से अधिक समय बीत जाने के बाद दिसम्बर, 2006 में 11,928 रू. के भुगतान हेतु पास किया गया। यह पाया गया कि :

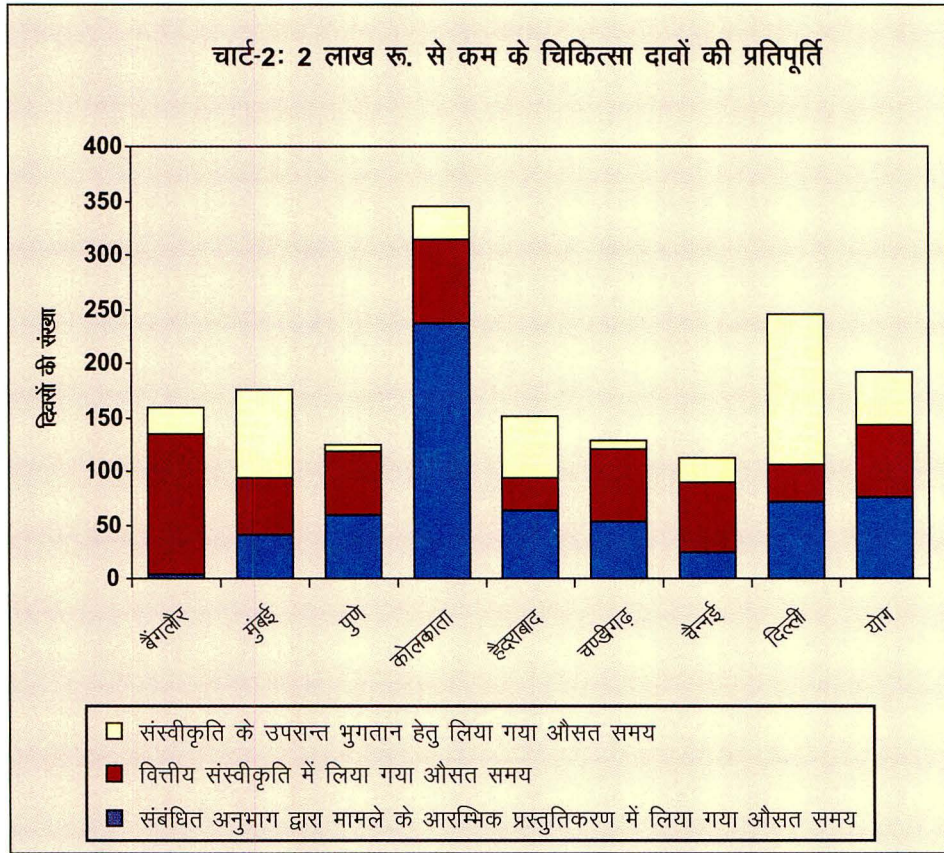
- पेंशनभोगी द्वारा नवम्बर, 1995 में दावा प्रस्तुत किए जाने के बाद, के.स.स्वा.यो. प्राधिकारियों ने अप्रैल, 1997 में पेंशनभोगी को उसके दावे की अस्वीकृति के संबंध में सूचित करने में एक वर्ष पांच महीने का समय लिया। दावे की अस्वीकृति के कारण सूचित नहीं किए गये थे।
- पुनर्विचार हेतु मामले को प्रस्तुत किए जाने (जुलाई, 1997) पर, निदेशक (के.स.स्वा.यो.), दिल्ली ने नवम्बर 1999 में इस आधार पर मामले को निरस्त कर दिया कि नियमावली में छूट हेतु मामले पर विचार नहीं किया जा सकता था क्योंकि उपचार के.स.स्वा.यो. आच्छादित क्षेत्र से बाहर कराया गया था।
- निदेशक (के.स.स्वा.यो.) ने नवम्बर, 1999 में नियमों में छूट के मामले पर विचार नहीं किया। जबकि सितम्बर, 1999 के मंत्रालय के का.ज्ञा. ने गैर-के.स.स्वा.यो. क्षेत्र में आपातिक मामले में कराए गए उपचार के ऐसे प्रकरण में प्रतिपूर्ति को अनुमत किया था। तथापि, निदेशक (के.स.स्वा.यो.) ने नवम्बर, 2006 में सू.अ. अधिनियम के अंतर्गत प्रार्थना की प्राप्ति के पश्चात इस मामले पर नियमों में छूट पर विचार किया।

¹⁰ बेंगलूर, चण्डीगढ़, चेन्नई, दिल्ली (पू.क्षे.), हैदराबाद, कोलकाता, मुम्बई तथा पुणे

¹¹ के.स.स्वा.यो. चैन्नई और हैदराबाद में 200 की जगह क्रमशः 171 और 158 मामलों की जांच की गई थी क्योंकि 29 और 42 मामले के.स.स्वा.यो. प्राधिकारियों द्वारा पेंशनभोगियों को वापिस लौटाए हुए पाए गए थे।

स्थानीय कार्यालय, कोलकाता ने प्रक्रिया हेतु एक दावे के प्रारम्भिक प्रस्तुतीकरण में के.स.स्वा.यो. बंगलोर, जिसने प्रारम्भिक प्रस्तुतीकरण में मात्र तीन दिन लिया था, की तुलना में औसतन आठ महीने का समय लिया था।

पेंशनभोगियों को संस्वीकृत राशि के भुगतान के लिए के.स.स्वा.यो., दिल्ली (पूर्वी क्षेत्र) में औसतन लिया गया समय के.स.स्वा.यो. पुणे में पांच दिनों की तुलना में सबसे अधिक 4.6 महीने था।



इसके अतिरिक्त, अक्टूबर, 2008 तक मुंबई, पुणे और चेन्नई में 26 मामले एक वर्ष नौ महीने की औसत अवधि से लम्बित थे। 2004-05 और 2005-06 से संबंधित 185 चिकित्सा दावे पूर्वी क्षेत्र, दिल्ली में निपटान हेतु लम्बित थे (अगस्त, 2008)। ये मामले सितम्बर, 2005 में अपर निदेशक (मुख्यालय), दिल्ली कार्यालय के चार क्षेत्रीय कार्यालयों में विकेन्द्रीकरण के परिणामस्वरूप पूर्वी क्षेत्र कार्यालय को हस्तांतरित किए गए थे। अप्रैल, 2005 और सितम्बर, 2005 के बीच छः महीने की अवधि के दौरान, जब विकेन्द्रीकरण क्रियान्वित किया जा रहा था, अपर निदेशक (मुख्यालय) ने 5404 दावों के विलम्बन के प्रति केवल 81 दावों का निपटान किया।

मुम्बई, चैन्नई, बेंगलौर, हैदराबाद एवं पूर्वी क्षेत्र (दिल्ली) कार्यालयों में दावों के निपटान में विलम्ब के कारण मानवशक्ति की कमी, दावों की संवीक्षा के लिए लेखाकारों या सहायक कर्मचारियों की कमी, धन की अपर्याप्त उपलब्धता, अपूर्ण दावों की प्रस्तुति तथा के.स.स्वा.यो. द्वारा उठाई गई आपत्तियों पर पेंशनभोगियों से उत्तर में विलम्ब के कारण बताए गए थे। कोलकाता (लगभग एक वर्ष), पुणे (चार माह) एवं चण्डीगढ़ (चार माह) में दावों के निपटान में किए गए अत्यधिक विलम्ब के कारण मंत्रालय द्वारा प्रस्तुत नहीं किए गए थे।

विलम्बों पर नजर रखने के लिए, सी.एस.एम.ओ.पी. प्रावधान करती है कि सामान्य नियम के अनुसार, कोई भी कर्मचारी सात कार्य दिवसों से अधिक हेतु मामला लम्बित नहीं रखेगा जब तक कि विभागीय अनुदेशों के माध्यम से मामलों के विशिष्ट प्रकार हेतु सीमा नियत नहीं की जाती है। दावों के निपटान में सम्मिलित प्राधिकारियों की संख्या को ध्यान में रखते हुए अपर निदेशक स्तर पर 2 लाख रू. से कम के दावों के निपटान हेतु समय सीमा एक महीना तथा निदेशक (के.स.स्वा.यो.), दिल्ली की संस्वीकृति वाले मामलों में दो महीने होगी। दूसरे शब्दों में, विभागीय अनुदेशों के अभाव में, चिकित्सा दावों का एक या दो महीनों के भीतर निपटान किया जाना था सिवाय उनके, जिनमें नियमों की छूट या मंत्रालय से अनुमोदन अपेक्षित था।

अनुशंसा:

- पेंशनभोगियों के चिकित्सा दावों की प्रक्रिया एवं निपटान करने के लिए एक क्रियाकलाप विशिष्ट समय सीमा को निर्धारित करने, नियत करने तथा उत्तरदायी वातावरण में अनुपालन किए जाने की आवश्यकता है।

2.5.2 विलम्ब के कारण

के.स.स्वा.यो. प्राधिकारियों द्वारा मामलों का लापरवाहीपूर्ण संचालन चिकित्सा दावे के निपटान में विलम्ब के कारण थे जिसका परिणाम फाइलों और दावों के लापता होने; स्थानीय के.स.स्वा.यो. कार्यालयों द्वारा अनावश्यक स्पष्टीकरण के लिए निदेशक (के.स.स्वा.यो.) को दावे के अग्रपेक्षा; के.स.स्वा.यो. प्राधिकारियों द्वारा दावे की प्रभावी प्रारम्भिक संवीक्षा की कमी में हुआ जो दावों की प्रक्रिया के समय परिहार्य पत्राचार तथा मानीटरिंग एवं जवाबदेही प्रक्रिया की कमी में परिणत हुए। इस संदर्भ में लेखापरीक्षा निष्कर्ष निम्न प्रकार हैं:

2.5.2.1 के.स.स्वा.यो. कार्यालयों में चिकित्सा दावों/पत्रों का लापरवाहीपूर्ण संचालन

(i) निदेशक (के.स.स्वा.यो.) कार्यालय में प्राप्त दावे/पत्र लापता पाए गए थे

2005-06 से 2007-08 की अवधि के दौरान निदेशक (के.स.स्वा.यो.), दिल्ली के कार्यालय में प्राप्त चिकित्सा दावों¹² की समय से निपटान की मानीटरिंग हेतु अनुभागीय डायरी में प्रविष्टि नहीं की गई थी। यह सरकार द्वारा निर्धारित कार्यालय प्रक्रिया के विरुद्ध था। इस प्रकार, इस बात का कोई आश्वासन नहीं था कि निदेशक (के.स.स्वा.यो.) कार्यालय में प्राप्त दावों/पत्रों पर संबद्ध अनुभाग में वास्तविक रूप से कार्यवाही की गई थी।

यह जांच करने की दृष्टि से कि क्या पिछले तीन वर्षों (2005-06 से 2007-08) के दौरान निदेशक (के.स.स्वा.यो.) कार्यालय में प्राप्त सभी दावों पर वास्तविक रूप से कार्यवाही की गई थी, सात¹³ के.स.स्वा.यो. आवृत शहरों से इस कार्यालय में प्राप्त दावों/पत्रों का पता लगाने के लिए प्रयास किया गया। ए.डी.डी.जी. की डायरी से यह पता चला कि तीन वर्षों के दौरान इन सात शहरों से निदेशक (के.स.स्वा.यो.) कार्यालय में 1272 दावे/पत्र प्राप्त हुए थे। तथापि, लेखापरीक्षा द्वारा निदेशक, के.स.स्वा.यो. कार्यालय¹⁴ में अनुरक्षित फाइलों से केवल 925 पत्रों/दावों का पता लगाया जा सका। इस प्रकार, शेष 347 पत्रों/दावों (27.28 प्रतिशत) पर कार्यवाही नहीं की गई थी और वे कार्यालय से लापता पाए गए थे।

के.स.स्वा.यो. आवृत आठ शहरों में सं./अ. निदेशक के कार्यालयों की लेखापरीक्षा से प्रकट हुआ कि छः कार्यालयों अर्थात् चण्डीगढ़, चेन्नई, दिल्ली (पू.क्ष.), हैदराबाद, मुंबई तथा पुणे कार्यालयों में अनुभागीय डायरी अनुरक्षित नहीं थीं।

मंत्रालय ने लेखापरीक्षा निष्कर्षों को स्वीकार करते हुए बताया (अप्रैल, 2009) कि अनुभाग में चिकित्सा दावों/पत्रों का संचालन करने वाले कर्मचारियों के विरुद्ध अनुशासनात्मक कार्यवाही आरम्भ कर दी गई थी। मंत्रालय ने यह भी बताया कि व्यक्तियों के नए वर्ग के साथ चि.प्र.दा. के संचालन में सुधार हुआ था।

(ii) निदेशक (के.स.स्वा.यो.) कार्यालय में फाइलें खोने के मामले

निदेशक (के.स.स्वा.यो.) कार्यालय में अभिलेखों की नमूना जांच से प्रकट हुआ कि कार्यालय में सात चिकित्सा दावा/अनुमति की फाइलें खो दी गई थीं, परिणामतः

¹² स्पष्टीकरण प्रकरण, अनुमति आवेदन पत्र तथा पेंशनभोगियों एवं कार्यरत कर्मचारियों से निवेदनों सहित

¹³ बैंगलौर, चण्डीगढ़, चेन्नई, हैदराबाद, कोलकाता, मुंबई तथा पुणे

¹⁴ निदेशक (के.स.स्वा.यो.) कार्यालय में मामले/पत्र की प्राप्ति पर एक पृथक फाइल खोली जाती है और उसे इन्डैक्स रजिस्टर में दर्ज किया जाता है। यद्यपि 1272 दावे/पत्र, जिनका लेखापरीक्षा द्वारा पता लगाया जा रहा था, 2005-06 से 2007-08 की अवधि से संबंधित थे फिर भी पूर्ववर्ती वर्षों में पहले से मौजूद होने की किसी भी संभावना से बचने के लिए 2000-01 से खोली गई फाइलों की जांच की गई थी।

चिकित्सा दावों के निपटान एवं अनुमति प्रदान करने में अनुचित विलम्ब हुआ। ऐसे एक मामले के विवरण प्रकरण अध्ययन-I में प्रस्तुत किए गए हैं।

खोई हुई फाइलों की संख्या का मूल्यांकन करने की दृष्टि से, सात चयनित शहरों के संबंध में 2005-06 से 2007-08 के दौरान खोली गई 860 फाइलों की मांग निदेशक (के.स.स्वा.यो.) से यह सुनिश्चित करने के लिए की गई कि क्या इनमें से कोई फाइल कार्यालय से गुम थी। निदेशक (के.स.स्वा.यो.) बार-बार अनुस्मारकों के बावजूद भी लेखापरीक्षा की पांच महीनों की अवधि के दौरान 172 फाइलों को प्रस्तुत नहीं कर सका था। ये फाइलें चिकित्सा दावे की प्रक्रिया में सम्मिलित किसी अधिकारी/प्राधिकारी को प्रस्तुतीकरण के अधीन भी नहीं थीं। इस बात का खतरा है कि ये फाइलें कार्यालय से लापता हो गई थीं।

मंत्रालय ने बताया (अप्रैल, 2009) कि फाइलें लेखापरीक्षा को उपलब्ध नहीं कराई जा सकी थीं क्योंकि उनमें से कुछ प्रक्रियाधीन थीं। मंत्रालय का उत्तर स्वीकार्य नहीं है क्योंकि इसने पांच महीने की अवधि के दौरान बारम्बार अनुस्मारकों के बावजूद ऐसी प्रक्रियाधीन फाइलों की संख्या अथवा अधिकारी, जिनके पास ये फाइलें लम्बित थीं, के संबंध में कोई विवरण उपलब्ध नहीं कराया था। इसके अतिरिक्त निदेशालय इन फाइलों का लापता होना पहले से ही स्वीकार कर चुका था। एक पृथक उत्तर (नवम्बर, 2008) में इन फाइलों के गुम होने हेतु निदेशालय द्वारा दिया गया कारण उनका, निदेशक (वी.पी.वी.), जिसे ये फाइलें प्रस्तुत की गई थीं, से मई 2008 में उनकी सेवानिवृत्ति के पश्चात, प्राप्त न होना था।

अनुशंसा :

- लापरवाहीपूर्ण संचालन के प्रत्येक प्रकरण, जो पेंशनभोगियों को परेशानी में परिणत होते हैं, हेतु उत्तरदायित्व तय किए जाएं।

2.5.2.2 लम्बित चिकित्सा दावों को मानीटर करने में विफलता

निदेशक (के.स.स्वा.यो.) कार्यालय ने लम्बित पड़े चिकित्सा दावों को मानीटर नहीं किया था। प्रभावी मानीटरिंग हेतु एक साधन के रूप में सरकार द्वारा निर्धारित कोई भी साप्ताहिक, मासिक या त्रैमासिक रिपोर्ट कार्यालय में तैयार नहीं की जा रही थी। इसी प्रकार, लेखापरीक्षा में आवृत्त आठ संयुक्त/अपर निदेशक कार्यालयों में से पांच¹⁵ कार्यालयों में चिकित्सा दावों की मानीटरिंग नहीं हो रही थी।

इन चूकों ने प्रबन्धन को चिकित्सा दावों के विलम्बन के बारे में ऐसी प्रतिक्रिया से वंचित किया जिसके कारण पर प्रतिपुष्टि विलम्बों को रोकने हेतु समयबद्ध उपचारात्मक कार्रवाई तथा दावों के लापरवाहीपूर्ण और असंवेदनशील निपटान हेतु उत्तरदायी प्रक्रिया स्थापित की जा सकती थी।

इसके अतिरिक्त, लेखापरीक्षित किसी भी कार्यालय ने पेंशनभोगियों के चिकित्सा दावों

¹⁵ संयुक्त/अपर निदेशक, के.स.स्वा.यो., चण्डीगढ़, चैन्नई, हैदराबाद, कोलकाता और पुणे

के निपटान हेतु कोई समय सीमा निर्धारित नहीं की थी। कार्यालय प्रक्रिया की केन्द्रीय सचिवालय नियमपुस्तिका (सी.एस.एम.ओ.पी.) के अनुसार, सरकारी विभागों से किसी भी प्रकार के प्रक्रियाधीन प्रकरण के निपटान हेतु समय सीमा निर्धारित की जानी अपेक्षित है।

मंत्रालय ने लेखापरीक्षा अभ्युक्तियां स्वीकार करते हुए बताया (अप्रैल, 2009) कि चिकित्सा दावों के निपटान को मानीटर करने के लिए अपर/संयुक्त निदेशकों के साथ त्रैमासिक समीक्षाएं की जा रही थीं। ऐसी बैठकों के विवरण मंत्रालय द्वारा उपलब्ध नहीं कराए गए थे। के.स.स्वा.यो. कोलकाता ने उत्तर में बताया (अगस्त, 2008) कि विद्यमान कर्मचारियों की संख्या से इस प्रकार की मानीटरिंग रिपोर्टों का तैयार किया जाना संभव नहीं था तथा कार्यालय कम्प्यूटरीकरण की प्रतीक्षा कर रहा था।

2.5.2.3 परामर्श हेतु प्रकरणों का अनावश्यक स्पष्टीकरण/प्रेषण

निदेशक (के.स.स्वा.यो.) कार्यालय में प्राप्त मामलों, जिनमें स्पष्टीकरण मांगा गया था, की संवीक्षा से प्रकट हुआ कि पिछले तीन वर्षों के दौरान प्राप्त 52 प्रकरणों में से 21 अनावश्यक थे क्योंकि चिकित्सा दावों का निपटान या तो के.स.स्वा.यो. आवृत शहरों के अपर/संयुक्त निदेशक की वित्तीय शक्ति के अधीन था या फिर संबंधित आदेश पहले से ही उपलब्ध थे। इसका परिणाम दावों के निपटान में परिहार्य विलम्ब में हुआ। ऐसे एक पेंशनभोगी के चिकित्सा दावे, जिसे स्पष्टीकरण हेतु निदेशक (के.स.स्वा.यो.) को अनावश्यकरूप से भेजा गया था, के ब्यौरे प्रकरण-3 में प्रस्तुत हैं।

प्रकरण-3	
अनावश्यक स्पष्टीकरण के कारण चार वर्षों से अधिक का विलम्ब	
➤	एक स्वतंत्रता सेनानी ने कैंसर का उपचार कराया और प्रतिपूर्ति हेतु जुलाई, 2002 में के.स.स्वा.यो., पुणे को 34,892 रु का अपना चिकित्सा दावा प्रस्तुत किया। अक्टूबर, 2002 में यह दावा इस आधार पर संस्वीकृति हेतु निदेशक, के.स.स्वा.यो. को प्रेषित किया गया कि उपचार गैर-के.स.स्वा.यो. आवृत क्षेत्र में था।
➤	निदेशक, के.स.स्वा.यो. ने दिसम्बर, 2003 में कुछ स्पष्टीकरण मांगने में एक वर्ष दो महीने लिए। ये पेंशनभोगी से प्राप्त किए गए, तथा निदेशक (के.स.स्वा.यो.) को जनवरी, 2004 में भेजे गए।
➤	निदेशक (के.स.स्वा.यो.) कार्यालय में मामला दो वर्षों से अधिक तक लम्बित पड़ा रहा। अन्ततः, मई, 2006 में निदेशक (के.स.स्वा.यो.) ने के.स.स्वा.यो., पुणे को अपने स्तर पर दावे को निपटाने के लिए सूचित किया क्योंकि मंत्रालय के का.ज्ञा. दिनांक 7.4.1999 एवं 30.9.1999 के अनुसार यह अपर निदेशक, पुणे को प्रत्यायोजित वित्तीय शक्तियों के अधीन था।
➤	अन्ततः दावा के.स.स्वा.यो., पुणे द्वारा अगस्त, 2006 में निपटाया गया।
<p>वर्ष 1999 में जारी मंत्रालय के स्पष्ट निर्देश के बावजूद निदेशक, (के.स.स्वा.यो.) को प्रकरण को प्रेषित करना तथा निदेशक (के.स.स्वा.यो.) कार्यालय में प्रकरण पर लापरवाहीपूर्ण कार्रवाई के परिणामस्वरूप इस दावे के निपटान में चार वर्षों का विलम्ब हुआ। मंत्रालय ने बताया (अप्रैल, 2009) कि मामला आपात पुनरीक्षण करने के लिए निदेशक (के.स.स्वा.यो.) को भेजा गया था और निदेशालय ने दिसम्बर, 2003 में कतिपय सूचना प्राप्त करने के बाद, अ.नि. पुणे (मई 2006)को का.ज्ञा. 7.4.1999 के अनुसार दावे का निपटान करने की सलाह दी। मंत्रालय का उत्तर वास्तविक रूप से गलत है क्योंकि मामला अ.नि.(पुणे) द्वारा निदेशालय को के.स.स्वा.यो. क्षेत्र के बाहर उपचार के विशेष मामले के रूप में भेजा गया था। न कि आपात पुनरीक्षण के लिए।</p>	

2.5.2.4 दावों की प्रभावी प्रारम्भिक संवीक्षा का अभाव

के.स.स्वा.यो. ने चिकित्सा दावे के साथ पेंशनभोगी द्वारा प्रस्तुत किए जाने वाले दस्तावेजों की एक जांच सूची उपलब्ध कराई है। बहुत से मामलों में, यह सुनिश्चित करने के लिए कि क्या सभी संगत दस्तावेज दावे के साथ संलग्न हैं, पेंशनभोगियों द्वारा प्रस्तुत दावों की उन्हें प्राप्त करने वाले के.स.स्वा.यो. के उत्तरदायी कर्मचारियों द्वारा जांच नहीं की गई थी। यह दावे की निपटान प्रक्रिया के समय बाद के परिहार्य पत्राचार का कारण बना, परिणामतः दावे के निपटान में विलम्ब हुआ। ऐसे एक मामले के ब्यौरे प्रकरण-4 में प्रस्तुत हैं।

प्रकरण-4	
प्रभावी प्रारम्भिक संवीक्षा के अभाव तथा दस्तावेजों की आवश्यकता के सम्प्रेषण में विलम्ब के कारण आठ वर्षों से अधिक के लिए एक दावा विचाराधीन रहा	
➤	2.72 लाख रू. का चिकित्सा दावा एक दिवंगत पेंशनभोगी के पुत्र द्वारा 30 अगस्त, 2000 को अपर निदेशक, बेंगलूर को प्रस्तुत किया गया था। दावा कानूनी उत्तराधिकारी प्रमाणपत्र सहित कुछ दस्तावेजों की कमी के कारण वापस लौटा दिया गया था, जो कि दावेदार द्वारा अक्टूबर, 2002 में प्रस्तुत किए गए थे।
➤	दो वर्ष तथा आठ महीने बीत जाने के बाद, के.स.स्वा.यो. ने दावेदार को कानूनी उत्तराधिकारी प्रमाणपत्र, जो कि के.स.स्वा.यो. ने दावेदार को प्रारम्भ में सितम्बर, 2000 में प्रस्तुत करने के लिए कहा था, के स्थान पर उत्तराधिकारी प्रमाणपत्र प्रस्तुत करने के लिए कहा (जून, 2005)।
➤	यह पाया गया कि अ.नि., बेंगलूर ने यह मामला निदेशक, (के.स.स्वा.यो.) को यह स्पष्टीकरण कि क्या दावे का भुगतान कानूनी उत्तराधिकारी प्रमाणपत्र के आधार पर किया जा सकता था, प्राप्त करने के लिए अग्रेषित किया था (फरवरी, 2003)। निदेशक (के.स.स्वा.यो.)/मंत्रालय ने के.स.स्वा.यो., बेंगलूर को यह स्पष्ट करने में कि उत्तराधिकारी प्रमाणपत्र इस दावे के निपटान करने के लिए अपेक्षित होगा, दो वर्ष तथा तीन महीने लिए।
➤	दावेदार ने फरवरी, 2008 में उत्तराधिकारी प्रमाणपत्र प्रस्तुत किया तथा मामले को अनुमोदन हेतु अप्रैल 2008 में निदेशक, (के.स.स्वा.यो.) को भेजा गया। इस मामले में निदेशक, (के.स.स्वा.यो.) से संस्वीकृति अप्रैल, 2009 तक प्रतीक्षित थी।
<p>अपर निदेशक ने प्रारम्भ में अर्थात् 16 सितम्बर, 2000 को दस्तावेजों की वास्तविक आवश्यकता दावेदार को सूचित नहीं की जिसके कारण बाद में परिहार्य पत्राचार हुआ, परिणामतः आठ वर्ष तथा सात महीने के लिए यह दावा विचाराधीन रहा। पांच वर्ष और 11 महीने का विलम्ब के.स.स्वा.यो. के कारण हुआ।</p>	

लेखापरीक्षा के दौरान यह पाया किया गया कि मुम्बई एवं पुणे के के.स.स्वा.यो. कार्यालयों में नमूना जांच किए गए 400 चिकित्सा दावों में से 10 प्रतिशत में दावों की प्रक्रिया के समय एक या अधिक दस्तावेज मांगे गए थे। के.स.स्वा.यो. कर्मचारियों द्वारा दावे को प्राप्त करते समय प्रभावी संवीक्षा से ऐसे मामलों में विलम्ब को रोका जा सकता था।

पूर्वी क्षेत्र दिल्ली की स्थिति इस संबंध में और भी गम्भीर थी। अन्य के.स.स्वा.यो. आवृत शहरों के विपरीत दिल्ली में, पेंशनभोगियों से अपने चिकित्सा दावों को अपने संबंधित औषधालयों के मु.चि.अ. को प्रस्तुत करना अपेक्षित है। दावे साप्ताहिक आधार पर संस्वीकृति हेतु क्षेत्रीय कार्यालय भेजे जाते हैं। अपर निदेशक (मुख्यालय) के अनुदेशों के अनुसार, संबंधित के.स.स्वा.यो. औषधालय के मु.चि.अ.-प्रभारी को पेंशनभोगियों से चिकित्सा दावों की प्राप्ति स्वीकार करने से पहले सभी अपेक्षित दस्तावेजों का प्रस्तुतीकरण सुनिश्चित करना आवश्यक था।

यह पाया गया कि क्षेत्रीय कार्यालय, पूर्वी दिल्ली द्वारा 2005-06 और 2006-07 के दौरान प्राप्त 5593 में से 1291 दावे (23.08 प्रतिशत) दस्तावेजों की कमी के कारण औषधालयों को मूल रूप से वापस लौटा दिए गए थे। इस प्रकार, चिकित्सा दावों के साथ प्रस्तुत दस्तावेजों की प्रारम्भिक संवीक्षा समुचित ढंग से नहीं की गई थी, परिणामस्वरूप परिहार्य पत्राचार हुआ जो चिकित्सा दावों के निपटान में विलम्ब में परिणत हुआ।

मंत्रालय ने लेखापरीक्षा निष्कर्षों को स्वीकार करते हुए दावों की अप्रभावी प्रारम्भिक संवीक्षा हेतु मुख्य कारण के रूप में औषधालयों में स्टाफ की कमी को बताया (अप्रैल, 2009)।

अनुशंसा :

- चिकित्सा दावों का संग्रह करने वाले जवाबदेह कर्मचारियों को दावों के प्रारम्भिक प्रस्तुतीकरण के समय चिकित्सा दावे के साथ प्रस्तुत दस्तावेजों की उचित संवीक्षा के लिए प्रशिक्षित किया जाना चाहिए। यह दावे की प्रक्रिया के समय भावी परिहार्य पत्राचार को कम करेगा।

2.5.2.5 दावों को अपूर्ण दस्तावेजों के साथ संस्वीकृति हेतु भेजा जाना

मई, 2005 में, निदेशक (के.स.स्वा.यो.) ने सभी अपर/संयुक्त निदेशकों को दस्तावेजों के ब्यौरे सूचित किए जो किसी दावे/संस्वीकृति चाहने वाले पत्र/स्पष्टीकरण के साथ संलग्न होने चाहिए। इस निर्देश के बावजूद, स्थानीय के.स.स्वा.यो. कार्यालयों ने कई प्रकरणों में निदेशक (के.स.स्वा.यो.) कार्यालय को सभी अपेक्षित दस्तावेज नहीं भेजे, जिसके कारण दो कार्यालयों के बीच परिहार्य एवं दीर्घकालिक पत्राचार हुआ, जिसके परिणामस्वरूप दावे के निपटान में विलम्ब हुआ। मुम्बई एवं पुणे के.स.स्वा.यो. कार्यालयों में लेखापरीक्षा के दौरान नमूना जांच में 2 लाख रु. से अधिक के 40 चिकित्सा दावों में से आठ ऐसे प्रकरण पाए गए। ब्यौरे अनुबंध-IV में दर्ज हैं।

2.5.3 पेंशनभोगियों को रोकड़ रहित/उधार आधारित चिकित्सा उपचार प्रदान करने की प्रणाली में कमियाँ

मान्यताप्राप्त निजी अस्पतालों को पेंशनभोगियों को उधार सुविधा दिया जाना अपेक्षित है। लेखापरीक्षा के दौरान इस प्रणाली के कार्यान्वयन में पाई गई कमियाँ निम्न अनुसार हैं:

2.5.3.1 मान्यताप्राप्त निजी अस्पतालों द्वारा उधार सुविधा से इनकार

उधार सुविधा से इनकार न केवल पेंशनभोगी को उपचार हेतु राशि अदा करने पर मजबूर करती है बल्कि यह उसके द्वारा प्रस्तुत किए गए अनुवर्ती चिकित्सा दावे में कटौती का कारण भी बन सकती है क्योंकि मान्यताप्राप्त निजी अस्पताल प्रायः के.स.स्वा.यो. नियमों के अंतर्गत ग्राह्य पैकेज दरों से अधिक वसूल करते हैं।

दावों की नमूना जांच के दौरान, हैदराबाद तथा पुणे में मान्यताप्राप्त निजी अस्पतालों में उधार सुविधा से इनकार के 13 मामले पाए गए। इनमें से पांच मामलों में, के.स.स्वा.यो. हैदराबाद ने पेंशनभागियों को उन मान्यताप्राप्त निजी अस्पतालों के पास भेजा जिनके साथ सूचीकरण का समझौता पहले ही समाप्त हो चुका था। शेष मामलों में, के.स.स्वा.यो. प्राधिकारियों ने पेंशनभागियों द्वारा मामला उनके ध्यान में लाने के बावजूद भी मान्यताप्राप्त निजी अस्पतालों के विरुद्ध कोई दायित्व कार्रवाई प्रारम्भ नहीं की। उधार सुविधा से इनकार के एक ऐसे मामले के ब्यौरे प्रकरण-5 में दर्शाए गए हैं।

प्रकरण-5
उधार सुविधा से इनकार

पुणे से एक पेंशनभोगी ने 30 मार्च, 2007 को अपनी पत्नी के उपचार के लिए 3,75,000 रु की लागत के लिए निविदा सहित अनंतिम तिथि 11 अप्रैल, 2007 के साथ पेसमेकर के इम्प्लांटेशन की अनुमति हेतु आवेदन पत्र प्रस्तुत किया। इसी बीच, आपातकालीन मामले के रूप में मरीज को 24 अप्रैल, 2007 को मान्यताप्राप्त निजी अस्पताल में दाखिल किया था। अस्पताल ने कार्डिक रिस्करोनाइजेशन थेरेपी (सी.आर.टी.) हेतु पेसमेकर के इम्प्लांटेशन की सलाह दी।

इस बहाने पर, कि प्रक्रिया स्वीकृत के.स.स्वा.यो. सूची में नहीं थी तथा इस संबंध में के.स.स्वा.यो. से अनुमति का अभाव था, अस्पताल ने उधार सुविधा प्रदान नहीं की तथा 3,15,000 रु जमा करने पर ही मरीज का इलाज किया।

- यद्यपि अस्पताल ने इस मामले में उधार सुविधा प्रदान नहीं की फिर भी इसने पेंशनभोगी को के.स.स्वा.यो. से प्रतिपूर्ति हेतु चिकित्सा दावा प्रस्तुत करने के लिए उसे समर्थ बनाने के लिए वास्तविक बिलों, आवश्यक प्रमाणपत्रों आदि को सौंपने से इनकार कर दिया। इसके स्थान पर, अस्पताल ने स्वयं के.स.स्वा.यो., पुणे को राशि की प्रतिपूर्ति हेतु, जिसे वो पेंशनभोगी से पहले ही एकत्र कर चुका था, दावा प्रस्तुत किया।
- के.स.स्वा.यो., पुणे द्वारा निर्देशों को दोहराने के बावजूद भी अस्पताल ने पेंशनभोगी को राशि वापस नहीं की थी।
- जबकि के.स.स्वा.यो., पुणे ने फरवरी, 2008 में मान्यताप्राप्त अस्पताल के विरुद्ध दायित्व कार्रवाई हेतु निदेशक, के.स.स्वा.यो. से अनुशंसा की थी लेकिन अक्टूबर, 2008 तक इस संबंध में के.स.स्वा.यो. द्वारा कोई कार्रवाई प्रारम्भ नहीं की गई थी।

मंत्रालय ने बताया (अप्रैल, 2009) कि इस मामले में मार्च, 2009 में 3,12,750 रु की राशि स्वीकृत कर दी गई थी तथा के.स.स्वा.यो., पुणे कार्यालय के पास ज्यों ही बजट उपलब्ध होगा भुगतान कर दिया जाएगा। मंत्रालय ने उधारसुविधा की अस्वीकृति हेतु मान्यताप्राप्त निजी अस्पताल के विरुद्ध दण्डनीय कार्यवाही प्रारम्भ करने के संबंध में कोई उत्तर प्रस्तुत नहीं किया था।

निदेशक, के.स.स्वा.यो. कार्यालय में अभिलेखों की संवीक्षा से प्रकट हुआ कि दो मामलों में जहाँ पेंशनभोगी ने उधार सुविधा से इनकार के बारे में शिकायत की थी, निदेशक ने अगस्त, 2005 तथा जनवरी, 2008 में संबंधित अपर निदेशक (के.स.स्वा.यो.) को टिप्पणी करने के लिए कहा परन्तु उसके बाद अनुवर्तन नहीं किया।

सर्वेक्षण निष्कर्षों के अनुसार, 42 प्रतिशत पेंशनभागियों ने, जोकि उधार सुविधा प्रदान किए जाने से अवगत थे, बताया कि उन्हें मान्यताप्राप्त निजी अस्पतालों द्वारा उधार सुविधा से इन्कार किया गया था।

मंत्रालय ने बताया (अप्रैल, 2009) कि उधार सुविधा से इनकार का एक कारण स्थानीय के.स.स्वा.यो. प्राधिकारियों के पास इस सूचना की कमी हो सकता था कि क्या विशिष्ट निजी अस्पताल के.स.स्वा.यो. की सूची में था या नहीं परिणामस्वरूप कई मरीजों को उन निजी अस्पतालों (पहले मान्यताप्राप्त) में भेजा गया जो अब सूची में नहीं थे। मंत्रालय का उत्तर स्वीकार्य नहीं है क्योंकि के.स.स्वा.यो. के अंतर्गत निजी मान्यता प्राप्त अस्पतालों की सूची का मंत्रालय की वेबसाइट पर नियमित रूप से अद्यतन किया जाता है तथा स्थानीय के.स.स्वा.यो. के प्राधिकारियों को इस सूचना को ऐक्सेस कर सकते हैं।

2.5.3.2 मान्यताप्राप्त निजी अस्पतालों की संख्या में भारी कमी

पेंशनभोगियों के लिए चिकित्सा सुविधाएं प्रदान किए जाने में पाई गई अन्य बाधा, हाल के वर्षों में मान्यताप्राप्त निजी अस्पतालों की संख्या में भारी कमी थी। के.स.स्वा.यो., मुंबई तथा पुणे में, नवम्बर, 2007 में पैकेज दरों में अधोमुखी संशोधन के परिणामस्वरूप मान्यताप्राप्त निजी अस्पतालों एवं रोग-निदान केन्द्रों की संख्या घटकर मुंबई में 25 से दो तथा पुणे में 67 से 13 रह गई। कोलकाता में, जनवरी, 2006 में 31 अस्पतालों/रोग-निदान केन्द्रों के साथ समझौते की समाप्ति के पश्चात फरवरी, 2006 से सितम्बर, 2007 के दौरान, कोई एक भी मान्यताप्राप्त निजी अस्पताल या रोग-निदान केन्द्र नहीं था। जनवरी, 2006 में मान्यताप्राप्त 31 अस्पतालों/रोग-निदान केन्द्रों के प्रति, सितम्बर, 2007 में के.स.स्वा.यो. कोलकाता की सूची में केवल 10 निजी अस्पताल/रोग-निदान केन्द्र थे। इसी प्रकार, चेन्नई में, वर्ष 2007 में मान्यताप्राप्त 35 अस्पतालों/रोग-निदान केन्द्रों के प्रति अगस्त, 2008 में केवल 19 निजी अस्पतालों/रोग-निदान केन्द्रों को मान्यता दी गयी थी।

मंत्रालय ने बताया (अप्रैल, 2009) कि मुंबई में कई निजी अस्पताल इस संबंध में उनके अभ्यावेदनों पर विचार किए जाने के पश्चात दरों के संशोधन एवं निष्पादन प्रत्याभूति घटने के परिणामस्वरूप सूची में दर्ज होने हेतु अब आगे आ रहे थे। तथापि, कुछ शहरों में जहाँ सूची में शामिल अस्पतालों की संख्या बहुत ही कम थी, वहाँ पेंशनभोगियों को के.स.स्वा.यो. दरों तक सीमित प्रतिपूर्ति सहित किसी भी निजी अस्पताल में इलाज कराने की अनुमति प्रदान की गई थी।

अनुशंसा:

- मंत्रालय को रोकड़ रहित/उधार आधारित चिकित्सा उपचार सुविधाओं के निर्विघ्न कार्य करने के लिए के.स.स्वा.यो. आवृत शहरों में सूची में दर्ज निजी अस्पतालों तथा रोग-निदान केन्द्रों की पर्याप्त संख्या को सुनिश्चित करना चाहिए। जिन शहरों में बहुत कम निजी अस्पताल हैं, वहाँ पेंशनभोगियों को के.स.स्वा.यो. दरों पर प्रतिपूर्ति को सीमित करने के साथ किसी भी निजी अस्पताल में उपचार कराने की अनुमति प्रदान की जानी चाहिए।

2.5.3.3 मान्यताप्राप्त निजी अस्पतालों के दावों के निपटान में विलम्ब

के.स.स्वा.यो. प्राधिकारियों द्वारा अस्पतालों के दावों के निपटान में विलम्ब एक अन्य क्षेत्र है जिसका पेंशनभोगियों को उधार सुविधा प्रदान करने की प्रणाली पर प्रतिकूल प्रभाव हो सकता है। के.स.स्वा.यो. द्वारा मान्यताप्राप्त निजी अस्पतालों के साथ हस्ताक्षरित समझौते के अनुसार, अस्पतालों के दावे का उनकी प्राप्ति के 60 दिनों के भीतर निपटान किया जाना अपेक्षित है।

के.स.स्वा.यो., हैदराबाद में, किसी भी नमूना जांच किए गए किसी भी बिल का 60 दिनों में निपटान नहीं किया गया था। बिलों का निपटान करने में लिया गया औसत समय नौ महीने था। के.स.स्वा.यो., दिल्ली में, अस्पतालों के मई, 2008 के बिल अक्टूबर, 2008 तक लम्बित थे। के.स.स्वा.यो., मुम्बई एवं पुणे में निजी मान्यताप्राप्त अस्पतालों के दावों के निपटान में लिया औसत समय लगभग चार महीने था।

मंत्रालय ने बताया (अप्रैल, 2009) कि विलम्ब मुख्यतः तकनीकी मानवशक्ति की कमी के कारण थे। यह बताया गया कि अस्पतालों के चिकित्सा दावों की संवीक्षा से संबंधित कार्य को बाह्य स्रोत से करवाने की व्यवस्थाएं की जा रही थी जिससे उनका शीघ्रता से निपटान किया जा सके।

2.5.3.4 उधार सुविधा के संबंध में जागरूकता की कमी

34 प्रतिशत पेंशनभोगी, जिन्होंने सर्वेक्षण प्रश्नावली का प्रत्युत्तर दिया था, मान्यताप्राप्त निजी अस्पतालों द्वारा उधार सुविधा के विस्तार से अवगत नहीं थे। जबकि के.स.स्वा.यो. बेंगलूर में सभी पेंशनभोगी, जिन्होंने सर्वेक्षण का प्रत्युत्तर दिया था, उधार सुविधाओं से अवगत थे, लेकिन के.स.स्वा.यो. कोलकाता में जानकारी अल्पतम थी जहां केवल 37.5 प्रतिशत पेंशनभोगी उधार सुविधा से अवगत थे।

मंत्रालय ने बताया (अप्रैल, 2009) कि के.स.स्वा.यो. नियमों एवं सुविधाओं के संबंध में जानकारी को मास मीडिया, अंतरवैयक्तिक सम्पर्क, मुद्रण एवं इलेक्ट्रॉनिक मीडिया के माध्यम से बढ़ाया जा रहा था तथा नियम एवं सुविधाएं के.स.स्वा.यो. की वेबसाइट पर भी उपलब्ध थीं जिन्हें जनता द्वारा देखे जाने के लिए नियमित रूप से अद्यतन किया जा रहा था।

अनुशंसा:

इनके द्वारा प्रदत्त के.स.स्वा.यो. नियमों एवं सुविधाओं के संबंध में पेंशनभोगियों में जागरूकता बढ़ाने की आवश्यकता है। के.स.स्वा.यो. कार्ड जारी करते समय पेंशनभोगियों को उपयोगी सूचनाओं का एक लघु संकलन दिया जा सकता है।

2.5.4 सर्वेक्षण के अनुसार पेंशनभोगियों का सन्तुष्टि स्तर

632 पेंशनभोगियों, जिन्होंने सर्वेक्षण प्रश्नावली का उत्तर दिया था, में से 271 (42.88 प्रतिशत) ने बताया कि वे के.स.स्वा.यो. प्राधिकारियों द्वारा उनके दावे के निपटान में लिए गए समय से संतुष्ट नहीं थे। 37.83 प्रतिशत पेंशनभोगियों ने, 'बहुत अच्छा' से 'औसत से नीचे' तक के पांच बिन्दु पैमाने पर, अपने दावों के निपटान में के.स.स्वा.यो. के समग्र निष्पादन को 'अच्छा' या उससे ऊपर की श्रेणी का बताया। 28.91 प्रतिशत ने निष्पादन को औसत की श्रेणी में रखा, जबकि 27.03 प्रतिशत ने खराब या बहुत खराब निष्पादन की श्रेणी में रखा और 6.23 प्रतिशत ने प्रत्युत्तर नहीं दिया था।

प्रत्युत्तर देने वाले पेंशनभोगियों ने, महसूस किया कि के.स.स्वा.यो. प्राधिकारियों द्वारा उनके चिकित्सा दावों के निपटान के लिए लिया गया औसत समय उनके द्वारा अपेक्षित औसत दो महीने के प्रति लगभग छः माह था।

सर्वेक्षण प्रश्नावली के उत्तर में 15 पेंशनभोगियों (2.37 प्रतिशत) ने आरोप लगाया था कि उन्हें अपने चिकित्सा दावे के निपटान हेतु असंगत पक्षपात के लिए कहा गया था। यह प्रतिशतता मुम्बई में 6.3 प्रतिशत के साथ सबसे अधिक था। मुम्बई के बाद पुणे था जहाँ उत्तर देने वाले 106 पेंशनभोगियों में से पांच ने असंगत पक्षपात के लिए कहे जाने का आरोप लगाया था। ऐसे एक पेंशनभोगी के चिकित्सा दावे का ब्यौरा प्रकरण-6 में प्रस्तुत है।

प्रकरण-6

चिकित्सा दावे के निपटान में असंगत पक्ष का संदिग्ध उपयोग

8 जुलाई, 2006 को दिल्ली का एक पेंशनभोगी आपातकाल में एक निजी अमान्यताप्राप्त अस्पताल में दाखिल हुआ क्योंकि उसे दिल का दौरा पड़ा था। अगले दिन 9 जुलाई, 2006 को अस्पताल द्वारा उसका ओपन हार्ट सर्जरी-कोरोनरी आर्टरी बाईपास ग्राफ्ट (सी.ए.बी.जी.) का आपरेशन किया गया था। पेंशनभोगी ने 23 अगस्त, 2006 को अतिरिक्त निदेशक के.स.स्वा.यो. (पूर्वी क्षेत्र) को 1.8 लाख रू का चिकित्सा दावा प्रस्तुत किया था। 25 अगस्त, 2006 अतिरिक्त निदेशक के.स.स्वा.यो. (पूर्वी क्षेत्र) द्वारा इस आधार पर कि वह आपातकालीन मामला नहीं था, दावा अस्वीकार कर लिया गया था।

पेंशनर ने साढ़े सात महीने पश्चात 9 अप्रैल, 2007 को अतिरिक्त निदेशक के.स.स्वा.यो. (पूर्वी क्षेत्र) को चिकित्सा दावा पुनः प्रस्तुत किया। दावा स्वीकार किया गया तथा 1.2 लाख रू के भुगतान हेतु स्वीकृत किया गया।

- दावे को दोबारा स्वीकार करने के कारण अपर निदेशक (पूर्वी क्षेत्र) द्वारा प्रस्तुत नहीं किए गए थे।
- अपर निदेशक के.स.स्वा.यो. (पूर्वी क्षेत्र) ने मामले के पूर्ण तथ्यों जैसा कि डिस्चार्ज समरी में दिया गया को सुनिश्चित किए बिना अस्पताल की डिस्चार्ज समरी में केवल 'इलैक्टिव प्रोसीजर' शब्द के इस्तेमाल के आधार पर पहले अवसर में गैर-आपातकालीन मामले के रूप में मामले को अस्वीकार किया। बाद में मामले को स्वीकार करने के पश्चात, इसे विशेषज्ञ सलाह हेतु सरकारी अस्पताल को भेजा गया था। इसे पहले चरण में ही किया जा सकता था।

मंत्रालय ने बताया (अप्रैल, 2009) कि साढ़े सात महीने बाद इस मामले को पुनः स्वीकार करने का कारण पेंशनभोगी द्वारा आपातकाल प्रमाणपत्र प्रस्तुतीकरण था जिसे उसने पहले प्रस्तुत नहीं किया था। तथापि, पेंशनभोगी से उसके दावे के निरस्तीकरण के संबंध में पत्राचार में चिकित्सा दावे के निरस्तीकरण के लिए कारण के रूप में आपातकाल प्रमाणपत्र की कमी को दर्ज नहीं किया था। इसके अतिरिक्त, अगर यही बात थी तो अपर निदेशक, के.स.स्वा.यो. (पूर्वी क्षेत्र) को चिकित्सा दावा निरस्त करने के बजाय पेंशनभोगी को आपातकाल प्रमाणपत्र प्रस्तुत करने के लिए कहना चाहिए था।

मंत्रालय ने सर्वेक्षण निष्कर्ष को सूचक निष्कर्ष के रूप में स्वीकार किया लेकिन इस पर अन्य कोई टिप्पणी नहीं दी।

2.5.5 अप्रभावी शिकायत निवारण तंत्र

2.5.5.1 स्थानीय के.स.स्वा.यो. कार्यालयों में शिकायत निवारण तंत्र

अगस्त, 2008 में चयनित आठ के.स.स्वा.यो. शहरों में शिकायत निवारण प्रणाली के कार्य करने की स्थिति का विवरण तालिका-III में दिया गया है।

तालिका-III

	बैंगलोर	चण्डीगढ़	चेन्नई	हैदराबाद	कोलकाता	मुम्बई	पुणे	दिल्ली
क्या शिकायत कक्ष विद्यमान था?	हाँ	उ.न.	नहीं	नहीं	उ.न.	नहीं	नहीं	हाँ
क्या शिकायत अधिकारी पदनामित था?	हाँ	नहीं	उ.न.	नहीं	नहीं	उ.न.	उ.न.	हाँ
क्या सूचना नोटिस बोर्ड पर दर्शाई गई थी?	उ.न.	उ.न.	नहीं	उ.न.	नहीं	उ.न.	उ.न.	हाँ
क्या शिकायत रजिस्टर अनुरक्षित किया गया था?	हाँ	उ.न.	नहीं	नहीं	नहीं	उ.न.	उ.न.	उ.न.

उ.न.- उपलब्ध नहीं

जैसा कि तालिका-III में चित्रित किया, बैंगलोर एवं दिल्ली को छोड़कर लेखापरीक्षा किए गए स्थानीय के.स.स्वा.यो. कार्यालयों में शिकायत निवारण तंत्र मौजूद नहीं था। अधिकांश कार्यालयों ने पेंशनभोगियों से प्राप्त परिवारों/शिकायतों को मानीटर भी नहीं किया गया था।

सर्वेक्षण निष्कर्षों के अनुसार, 77 पेंशनभोगियों, जिन्हें के.स.स्वा.यो. प्राधिकारियों को की गई शिकायत का उत्तर दिया जाना था, में से केवल 29 (37.67%) को उनकी शिकायतों के उत्तर मिले।

मंत्रालय ने बताया (अप्रैल, 2009) कि लेखापरीक्षा दृष्टांत पर बैंगलोर में शिकायत निवारण तंत्र को सुदृढ़ कर दिया गया था तथा एक शिकायत रजिस्टर खोल दिया गया

था। यह भी बताया गया था कि अधिकांश शहरों में स्थानीय सलाहकारी समितियां गठित कर दी गई थीं तथा वे औषधालय स्तर पर प्रभावी रूप से कार्य कर रही थीं।

2.5.5.2 मंत्रालय में शिकायत निवारण तंत्र

कार्यालय महानिदेशक स्वास्थ्य सेवाएं (म.नि.स्वा.से.) में निदेशक (प्रशा. एवं सतर्कता) को निदेशक (शिकायत) के रूप में पदनामित किया गया है। लोक शिकायत विभाग (लो.शि.वि.) द्वारा प्राप्त शिकायतों को निदेशक (शिकायत) को प्रेषित किया जाता है जो इन शिकायतों को कार्रवाई हेतु निदेशक (के.स.स्वा.यो.) को अग्रेषित करता है।

यह प्रकट हुआ था कि शिकायत निवारण तंत्र के अंतर्गत सरकार द्वारा शिकायत प्राप्ति के प्रतीक के तौर पर निर्धारित अंतरिम उत्तर न तो निदेशक (शिकायत) और न ही निदेशक (के.स.स्वा.यो.) द्वारा भेजा गया था।

सितम्बर, 2008 में निदेशक (के.स.स्वा.यो.)¹⁶ द्वारा निदेशक (शिकायत) को भेजी गई रिपोर्ट की संवीक्षा ने प्रकट किया कि 25 में से 23 शिकायत मामलों के निपटान में लिया गया औसत समय आठ महीनों से अधिक था। शेष दो शिकायत मामले दो महीने तथा पांच महीने की अवधि से लम्बित थे। 23 में से केवल आठ मामलों का निपटान तीन महीनों की नियत अवधि में किया गया था।

2.5.6 पेंशनभोगियों के नियंत्रण से परे कारणों के लिए उनके चिकित्सा दावों की अनुचित अस्वीकृति/कटौती

लेखापरीक्षा के दौरान ऐसे मामले ध्यान में आए थे, जिनमें पेंशनभोगी ने आपातकालीन स्थिति में सरकारी अस्पताल या मान्यताप्राप्त निजी अस्पताल से उपचार लिया था, फिर भी उसके द्वारा प्रस्तुत दावों को जो पेंशनभोगी के नियंत्रण के परे आधारों पर अस्वीकृत किया गया था या राशि काटी गई थी। चिकित्सा दावे की अनुचित अस्वीकृति के ऐसे एक मामले का प्रकरण-7 में विवरण दिया गया है। इसके अतिरिक्त, ऐसे मामलों में, दावे की अस्वीकृति अथवा राशि की कटौती में कोई एकरूपता नहीं थी।

¹⁶ डी.पी.जी. के मई, 2008 के पत्र लम्बित मामलों की प्रेषित सूची जिसमें निदेशक (के.स.स्वा.यो.) से संबंधित 25 मामले शामिल थे, के माध्यम से के जवाब में निदेशक (शिकायत) को यह रिपोर्ट प्रेषित की गई थी।

प्रकरण-7

चिकित्सा दावों की अनुचित अस्वीकृति

हैदराबाद के एक पेंशनभोगी में लीवर एवं हड्डी रोगव्याप्ति सहित फेफड़े कैंसर के रोग का निदान किया गया था। उसने अगस्त, 2006 से फरवरी, 2008 तक एक मान्यताप्राप्त निजी अस्पताल से उपचार कराया। रेडियेशन उपचार एवं कीमोथेरेपी के पश्चात, 31 जुलाई, 2007 को विशेषज्ञ डाक्टर ने पेंशनभोगी के लिए जीवन रक्षक औषधि, टारसेवा 150 मि.ग्रा. गोली, दिन में एक बार का नुसखा लिखा। पेंशनभोगी ने गोलियाँ जारी कराने हेतु 1 अगस्त, 2007 को अपना प्रार्थनापत्र प्रस्तुत किया। हैदराबाद में के.स.स्वा.यो. औषधालय ने 24 दिनों के अंतराल के पश्चात 30 गोलियाँ वितरित की तथा फरवरी, 2008 में निदेशक (के.स.स्वा.यो.), नई दिल्ली से स्वीकृति प्राप्त करने के पश्चात फरवरी तथा मार्च, 2008 में पाँच महीनों से अधिक के विलम्ब के पश्चात अन्य 60 गोलियाँ वितरित की।

के.स.स्वा.यो., हैदराबाद द्वारा गोलियों की गैर-आपूर्ति के कारण, पेंशनभोगी के पास इसे बाजार से खरीदने के सिवाय कोई विकल्प नहीं था। पेंशनभोगी ने अगस्त, 2007 से मार्च, 2008 के दौरान 179 गोलियाँ 5.96 लाख रु. की लागत पर खरीदकर इनका उपयोग किया। पेंशनभोगी के दावे को अगस्त, 2008 में इस आधार पर अस्वीकार कर दिया गया था कि मंत्रालय के जुलाई, 1995 के का.ज्ञा. के अनुसार ओ.पी.डी. उपचार में पेंशनभोगी द्वारा बाजार से औषधि की सीधी खरीद अनुमत नहीं थी। लेखापरीक्षा ने पाया कि:

- अपर निदेशक, हैदराबाद ने अनावश्यक ही पेंशनभोगी को गोलियों की आपूर्ति हेतु अनुमति के लिए निदेशक (के.स.स्वा.यो.) को मामला प्रेषित किया क्योंकि सितम्बर, 1998 के मंत्रालय के का.ज्ञा. में, मान्यताप्राप्त निजी अस्पताल के विशेषज्ञ के नुसखे के आधार पर तथा उपचार करने वाले विशेषज्ञ से उपयोगिता प्रमाणपत्र, जिसे पेंशनभोगी द्वारा यथोचित प्रस्तुत किया गया था की प्रति, प्राप्त करने के पश्चात कैंसर जैसी बीमारियों के उपचार हेतु मुहँगी औषधियों की आपूर्ति हेतु के.स.स्वा.यो. औषधालयों को पहले से ही अनुमति प्रदान की गई थी।
- निदेशक (के.स.स्वा.यो.) द्वारा चिकित्सा दावों की इस आधार पर अस्वीकृति कि गोलियाँ सीधे बाजार से खरीदी गई थीं वैध नहीं थी क्योंकि पेंशनभोगी हैदराबाद में के.स.स्वा.यो. प्राधिकारियों द्वारा आपूर्ति की अस्वीकृति के पश्चात, बाजार से इन जीवन रक्षक गोलियों को खरीदने के लिए मजबूर था। पेंशनभोगी द्वारा बाजार से गोलियाँ प्रत्यक्ष खरीदने का वास्तविक कारण के.स.स्वा.यो., हैदराबाद द्वारा उनकी आपूर्ति में विलम्ब था। पेंशनभोगी को के.स.स्वा.यो. प्राधिकारियों के पक्ष में चूक के कारण कष्ट नहीं होना चाहिए था।
- इसके अतिरिक्त, निदेशक (के.स.स्वा.यो.) द्वारा इस दावे की अस्वीकृति भी के.स.स्वा.यो. नियमों के अनुसार नहीं थी क्योंकि मंत्रालय का का.ज्ञा. दिनांक 30 अप्रैल 2001 कैंसर जैसी गम्भीर बीमारी के मामले में बाजार से औषधियों की प्रत्यक्ष खरीद की प्रतिपूर्ति पहले ही अनुमत करता था।

मंत्रालय ने बताया कि पेंशनभोगी को मुक्त बाजार से अधिप्राप्त की गई औषधियों की लागत की प्रतिपूर्ति अनुमत कर दी गई थी तथा उसको ग्राह्य राशि की प्रतिपूर्ति कर दी गई थी।

दो पेंशनभोगियों को, जिन्होंने आपातकालीन स्थिति में सरकारी अस्पताल¹⁷ से उपचार कराया था, अस्पताल द्वारा लगाए गए सिफर स्टैंट की पूरी लागत को इस आधार पर अनुमत नहीं किया था कि इन मामलों में उपयोग किए गए सिफर स्टैंट के.स.स्वा.यो. द्वारा स्वीकृत साईट पर नहीं था। इन मामलों में के.स.स्वा.यो. द्वारा पूरी लागत की अनानुमति का आधार पेंशनभोगियों के नियंत्रण से परे था क्योंकि विशिष्ट स्टैंट लगाने का निर्णय सरकारी अस्पताल का था। के.स.स्वा.यो. ने इन दोनों मामलों में सिफर स्टैंट की लागत की प्रतिपूर्ति को कम लागत के मात्र धातु स्टैंट तक सीमित किया।

जहाँ इन मामलों में पेंशनभोगी के नियंत्रण से परे कारणों से पूर्ण प्रतिपूर्ति अनुमत नहीं की गई थी, वहीं एक अन्य पेंशनभोगी को एक अमान्यताप्राप्त अस्पताल में आपातकाल में उनके द्वारा प्राप्त किए गए उपचार हेतु रुम रेंट/बिस्तर प्रभार, परामर्श शुल्क आदि जैसी मदों सहित अनुमोदित दरों से अधिक प्रतिपूर्ति अनुमत की गई थी। पूर्ण प्रतिपूर्ति स्वास्थ्य सचिव के अनुमोदन के साथ इस आधार पर अनुमत की गई थी कि उपचार

¹⁷ डा. राम मनोहर लोहिया अस्पताल, नई दिल्ली

आपातकालीन में लिया गया था तथा अप्रतिरोध्य परिस्थितियाँ लाभभोगी के नियंत्रण के परे थी।

मंत्रालय लेखापरीक्षा निष्कर्षों को स्वीकार करते हुए सहमत हुआ (अप्रैल, 2009) कि पेंशनभोगियों के नियंत्रण से परे कारणों के लिए सरकारी अस्पतालों में लिए गए उपचार के संबंध में कठौतियाँ नहीं की जानी चाहिए।

2.5.7 चिकित्सा दावों के निपटान की प्रणाली में पारदर्शिता की कमी

दिल्ली को छोड़कर, लेखापरीक्षा किए के.स.स्वा.यो. आवृत शहरों में पेंशनभोगियों को चिकित्सा दावों की प्रतिपूर्ति की स्थिति सूचित करने के लिए औपचारिक प्रणाली मौजूद नहीं थी। केवल पेंशनभोगियों द्वारा व्यक्तिगत या टेलीफोन पूछताछ पर उनकी दावों की स्थिति उनको बताई जाती थी। दावों की स्थिति की ऑनलाईन सूचना देने की प्रणाली, जो दिल्ली में प्रचलित थी, अन्य स्थानीय के.स.स्वा.यो. कार्यालयों में परिचालित नहीं की गई थी।

इसके अतिरिक्त, एक ही दृष्टि में दावे की स्थिति का पता लगाने हेतु लम्बित दावों की चरण-वार स्थिति को अभिलिखित करने के लिए कम्प्यूटरीकृत या हस्तचालित प्रणालियाँ मौजूद नहीं थीं। इस प्रकार, किसी दावे के प्रस्तुतीकरण से इसके अंतिम परिणाम तक के बीच की अवधि में दिल्ली के क्षेत्रीय कार्यालयों के अलावा, के.स.स्वा.यो. कार्यालय, दावे की स्थिति के सुलभ जानकारी की स्थिति में नहीं थे।

अनुशंसा:

- दावाकर्ता को दावे की निपटान की स्थिति को सूचित करने के लिए एक पारदर्शी प्रणाली स्थापित की जानी चाहिए। चिकित्सा दावे के निपटान की स्थिति की ऑनलाइन उपलब्धता, जैसा कि दिल्ली में प्रचलित है, का अन्य के.स.स्वा.यो. आवृत शहरों में भी विस्तार किया जाना चाहिए।

मंत्रालय ने बताया (अप्रैल, 2009) कि के.स.स्वा.यो. आवृत शहरों के कम्प्यूटरीकरण की क्रमबद्ध तरीके से योजना बनाई जा चुकी थी। तथापि, मंत्रालय ने दिल्ली के अलावा के.स.स्वा.यो. आवृत शहरों के कार्यान्वित किए जाने वाली कम्प्यूटरीकरण योजना की कोई समय सारणी या विवरणी प्रस्तुत नहीं की थी।

2.6 निष्कर्ष

के.स.स्वा.यो. द्वारा संचालित चिकित्सा दावा प्रतिपूर्ति प्रणाली विलम्ब से युक्त है तथा इसे अधिक कुशल एवं प्रभावी बनाये जाने की आवश्यकता है। पेंशनभोगियों द्वारा उपयोग हेतु निजी अस्पतालों एवं रोग निदान केन्द्रों की पर्याप्त संख्या उपलब्ध कराने की प्रक्रिया की समीक्षा एवं सुधार किए जाने की आवश्यकता है। पेंशनभोगियों को उधार सुविधाओं की उपलब्धता की जानकारी देने के लिए प्रयत्न किए जाने की आवश्यकता है। एक प्रभावी एवं पारदर्शी शिकायत निवारण प्रणाली को संस्थापित करने की आवश्यकता है।

अनुबंध-II

(पैराग्राफ 2.5.1.1 के संदर्भ में)

लेखापरीक्षा में नमूना जाँच किए 163 मामलों के लंबन एवं निपटान का उन्नवार विश्लेषण			
समय लिया	निपटान किए दावे	लम्बित दावे	कुल दावे
एक महीने के भीतर	शून्य	शून्य	शून्य
1 से 3 महीने	1	शून्य	1
3 से 6 महीने	9	शून्य	9
6 महीनों से 1 वर्ष	40	1	41
1 से 2 वर्ष	41	17	58
2 से 5 वर्ष	15	37	52
5 वर्षों से अधिक	शून्य	2	2
योग	106	57	163
लिया गया औसतन समय	15.2 महीने	31.7 महीने	

अनुबंध-III

(पैराग्राफ 2.5.1.1 (i) के संदर्भ में)

निदेशक (के.स.स्वा.यो.) कार्यालय में जाँची गई 400 फाइलों के संबंध में लेखापरीक्षा निष्कर्ष

	दावे	स्पष्टीकरण	अनुमति	अभ्यावेदन	योग
जाँची गई फाइलों की कुल सं.	111	52	112	125	400
निपटान हेतु लम्बित मामले					
लम्बित मामलों की सं.	26	2	32	26	86
3 वर्षों से अधिक लम्बित	7	2	6	8	23
लंबन की औसत अवधि	26.03 महीने	41.87 महीने	24.33 महीने	28.43 महीने	26.5 महीने
निर्णीत मामलों					
निर्णीत मामलों की सं.	85	50	80	99	314
मामलों को अंतिम रूप देने में लिया औसत समय	8.3 महीने	6.03 महीने	5.33 महीने	7.93 महीने	7.09 महीने
मामलों के प्रारम्भिक प्रस्तुतीकरण में लिया समय					
प्रारम्भिक प्रस्तुतीकरण में लिया गया औसत समय	52.37 दिन	70.31 दिन	46.40 दिन	116.58 दिन	76.3 दिन
6 महीने से अधिक	6	7	7	24	44
मामलों के प्रेषण में लिया समय					
प्रेषण में लिया औसत समय	52.69 दिन	64.34 दिन	38.30 दिन	54.57 दिन	51.40 दिन
3 महीने से अधिक	14	8	9	22	53

* 31 अगस्त 2008 के अनुसार

अनुबन्ध-IV

(पैराग्राफ 2.5.2.5. के सदर्थ में)

निदेशक (के.स.स्वा.यो.) को स्वीकृति हेतु भेजे गए अपूर्ण दावे

क्र.सं.	पेशनर का नाम	शहर	कार्ड सं.	दावा की गई राशि	दावे की प्राप्ति की तिथि	दावे के भुगतान की तिथि	अभ्युक्तियाँ
1.	श्री जी.एस. नायर	मुम्बई	306776	215262	30.01.2006	31.03.2008	दावा सरकारी कार्डियोलोजिस्ट का औचित्य प्राप्त किए बिना तथा प्रस्तुत करने में विलम्ब के लिए दावे को माफी के बिना भेजा गया।
2.	श्री एस.जी. गोडसे	मुम्बई	305047	365234	11.03.2002	17.11.2005	दावा आपातकाल हेतु सरकारी कार्डियोलोजिस्ट का औचित्य प्राप्त किए बिना तथा कार्योत्तर स्वीकृति प्रदान किए बिना भेजा गया।
3.	श्री बलवीर सिंह यादव	मुम्बई	310656	391162	23.03.2007	18.06.2008	दावा (i) स्वीकार्य राशि का ब्यौरा (ii) अस्पताल की स्थिति (iii) स्टैंट की पाउच एवं बैच सं. (iv) एंजोग्राफी की सी.डी. प्रस्तुत किए बिना भेजा गया।
4.	श्री सी.टी. दीघे	मुम्बई	307050	300987	26.01.2007	20.11.2007	दावा के.स.स्वा.यो. कार्ड की प्रति, डिस्चार्ज समरी की प्रति, सी.ए.डी. की स्टैंटिंग दर्शाने वाले दस्तावेजों की प्रति प्रस्तुत किए बिना भेजा गया।
5.	स्वर्गीय श्री नैन्सी आर मानेक्शा	पुणे	73308	305553	24.02.2005	21.12.2005	दावा परिकलन शीट प्रस्तुत किए बिना भेजा गया। जे.डी. द्वारा कार्योत्तर स्वीकृति भी मंजूर नहीं थी।
6.	श्री एच.ए. समतानी	पुणे	71278	316367	19.03.2003	13.06.2005	दावा मरीज के सी.डी. रोल एवं अन्य शयनिक जांचों/अभिलेखों के बिना भेजा गया।
7.	श्री एन.बी. सुतार	पुणे	62797	250985	31.01.2007	लम्बित दावा	दावा जे.डी द्वारा कार्योत्तर स्वीकृति की मंजूरी प्रदान किए बिना भेजा गया।
8.	श्री वाई.एल.के. इन्दिरा	पुणे	80987	379835	28.09.06	लम्बित दावा	दावा (i) संशोधित स्वीकार्य राशि (ii) जे.डी. द्वारा कार्योत्तर स्वीकृति (iii) स्टैंटो की पाउच एवं बैच सं. (iv) आपातकाल को उचित ठहराने वाले सरकारी विशेषज्ञ के प्रमाणपत्र के बिना भेजा गया।

वाणिज्य एवं उद्योग मंत्रालय

परिवहन राजसहायता योजना के अंतर्गत दावों का
भुगतान

अध्याय III : वाणिज्य और उद्योग मंत्रालय

परिवहन राजसहायता योजना के अन्तर्गत दावो का भुगतान

परिवहन राजसहायता योजना

भारत सरकार ने पहाड़ी, दूरस्थ और अगम्य क्षेत्रों में औद्योगीकरण को बढ़ावा देने के उद्देश्य से 1971 में परिवहन राजसहायता योजना का आरंभ किया। योजना के अन्तर्गत पूर्वोत्तर क्षेत्रों (सिक्किम सहित), जम्मू व कश्मीर, हिमाचल प्रदेश, अंडमान व निकोबार द्वीपसमूह, लक्षद्वीप और उत्तराखण्ड व पश्चिम बंगाल के चयनित जिलों में औद्योगिक इकाईयो को विनिर्दिष्ट रेलशीर्षो से लेकर/तक कच्चे माल व तैयार माल के आवागमन के लिए परिवहन राजसहायता स्वीकार्य है। इस योजना का संचालन वाणिज्य और उद्योग मंत्रालय के औद्योगिक नीति और संवर्धन विभाग (डी आई पी पी) द्वारा किया जाता है। वाणिज्य और उद्योग मंत्रालय, औद्योगिक नीति एवं संवर्धन विभाग, सचिव के अनुरोध पर इस योजना का निष्पादन लेखापरीक्षा किया गया था। हमारे लेखापरीक्षा जाँच परिणामो पर चर्चा नीचे की गई है:

प्रमुख आपत्तियो की विशिष्टताएँ

- परिवहन राजसहायता का दावा करने वाली इकाईयो का राज्यो के उद्योग निदेशालय में पूर्व पंजीकरण, इकाईयो के अनुवीक्षण व निरीक्षण तथा कच्चे माल व तैयार माल के आवागमन से सम्बन्धित जानकारी की नियमित रूप से प्राप्ति के लिए निर्धारित प्रक्रिया का प्रभावी रूप से कार्यान्वयन नहीं किया गया था जिसने योजना के साथ जुड़े हुए नियंत्रणो को कमजोर कर, अपात्र और मिथ्या दावो के सम्भावित जोखिम को बढ़ा दिया।

(पैरा 3.4.1)

- लेखापरीक्षा द्वारा राजसहायता दावो में अभिलेखित ब्यौरो की अन्य एजेंसियो नामतः वाहन लाइसेंसिंग विभाग, राज्य उत्पाद शुल्क और कराधान विभाग, ब्रिकी कर और केन्द्रीय उत्पाद शुल्क विभाग, के संगत अभिलेखो के साथ परस्पर जाँच ने 6.32 करोड़ रूपये की राशि की परिवहन राजसहायता के मिथ्या और संदिग्ध दावो को प्रकाशित किया।

(पैरा 3.4.2)

- लेखापरीक्षा ने दिशा-निर्देशो से विपथन के बहुसंख्यक दृष्टांतो का अवलोकन किया जिसके अनुसार औद्योगिक इकाई के द्वारा परिवहन राजसहायता के दावो को त्रैमासिक आधार पर और वाणिज्यिक उत्पादन के आरंभ की तिथि से लेकर, पाँच वर्षों की अवधि तक स्वीकार्यता को प्रतिबन्धित करते हुए, परिवहन पर किए गए व्यय के एक वर्ष के भीतर दावो का प्रस्तुतीकरण निर्धारित था।

(पैरा 3.4.3)

- लेखापरीक्षा ने राजसहायता दावो के समर्थन में अपर्याप्त प्रलेखीकरण के बहुसंख्यक दृष्टांतो को देखा उदाहरणार्थ ब्रिकी कर/वैट निर्धारण उपलब्ध नहीं था; सरकारी/वित्तीय संस्थानो के बकाया देय के समायोजन का कोई प्रमाण नहीं था; निर्धारित प्रोफोर्मा में दावो को प्रस्तुत नहीं किया गया था; वाहन संख्या उल्लिखित नहीं थी। लेखापरीक्षा संवीक्षा ने परिवहन राजसहायता दावो के भुगतान के अनेक ऐसे मामलो को प्रकाशित किया जो योजना के दिशा-निर्देशो और अनुदेशो के अनुरूप नहीं थे उदाहरणार्थ अनुत्पादित क्रियाकलापो, अवैद्य वन-आधारित क्रियाकलाप, अस्वीकार्य कच्चा माल, गौण-उत्पाद और मध्यवर्ती उत्पाद के सम्बंध में भुगतान; मालभाड़े की दरों का गलत निर्धारण; दावो की जाँच किए बिना भुगतान आदि।

(पैरा 3.4.4)

- लेखापरीक्षा ने लगभग सभी चयनित राज्यों में परिवहन राजसहायता के भुगतान में देरी के अनेक दृष्टांतो को उजागर किया

(पैरा 3.4.5)

- नियंत्रक और महालेखापरीक्षक के लेखापरीक्षा प्रतिवेदन सख्या 2, 2001 (सिविल) के पैराग्राफ 1.1 में प्रतिवेदित लेखापरीक्षा जाँच-परिणामो पर, संसद को रिपोर्ट प्रस्तुत किए जाने के आठ वर्षों के पश्चात भी अनुवर्ती कार्रवाई पूरी नहीं हुई थी

(पैरा 3.5)

महत्वपूर्ण परामर्शों का सारांश

- मिथ्या और अपात्र दावों के संभावित जोखिम को कम करने के उद्देश्य से डी आई पी पी को ठोस कार्रवाई प्रारंभ करनी चाहिए यह सुनिश्चित करने के लिए कि राज्य सरकारें कच्चे माल व तैयार माल के वास्तविक आवागमन और इकाईयों के आवधिक निरीक्षण से सम्बन्धित जानकारी की नियमित रूप से प्राप्ति की प्रक्रिया को पूर्णतः कार्यान्वित करती है
- पूर्व-पंजीकरण की कमी वाले मामलों में अधित्याग देने की शक्ति के प्रत्यायोजन की तुरंत समीक्षा की जाए। इन शक्तियों को एस एल सी को प्रत्यायोजित किए जाने की बजाय इनका प्रयोग डी आई पी पी द्वारा किया जाए।
- दावों की प्रामाणिकता और निष्कपटता सुनिश्चित करने हेतु डी आई पी पी को राज्य स्तरीय समितियों द्वारा राजसहायता दावों की अन्य विभागों (ब्रिकी कर, वाहन लाइसेंसिंग, और राज्य उत्पाद शुल्क एवं कराधान विभागों) के अभिलेखों के साथ परस्पर-जाँच करने के लिए एक प्रणाली अपनानी चाहिए।
- डी आई पी पी को यह सुनिश्चित करने की आवश्यकता है कि नोडल एजेंसियाँ वास्तविक रूप से 10 प्रतिशत दावों की संवीक्षा न केवल दस्तावेजों के साथ बल्कि इकाईयों के भौतिक निरीक्षण और कच्चे माल व तैयार माल के आवागमन की जाँच के प्रतिवेदनो के साथ भी करे, तथा अपालन के मामलों में दोषी नोडल एजेंसियों के विरुद्ध आवश्यक कार्रवाई करे। इसके अलावा, भौतिक निरीक्षण और जाँच हेतु चयनित किए जाने वाले 10 प्रतिशत दावों का चयन का तरीका भी निर्धारित करने की आवश्यकता है ताकि इकाईयों को निकालने/शामिल करने में निरंकुशता और अत्याधिक विवेक शक्ति को कम किया जा सके।
- डी आई पी पी को वेब-आधारित एक एम आई एस का विकास करना चाहिए, जिससे इकाई-वार राजसहायता निर्मुक्तिओं के ब्यौरे पारदर्शिता से जन-साधारण को उपलब्ध हो, और यह भी सुनिश्चित करे कि सभी नोडल-एजेंसियाँ उनके द्वारा निर्मुक्त राजसहायता के ब्यौरे शीघ्रता से इस वेब-आधारित एम आई एस में अपलोड करे। जन-साधारण की पहुँच वाले ऐसे एक एम आई एस की अनुपस्थिति

में, नोडल एजेंसियों द्वारा निर्मुक्ति के आंकड़ों को प्रतिवेदित किया जाना, केवल एक सीमित लक्ष्य ही प्राप्त करेगा।

- उनके वर्षों तक परिवहन सहायता का देरी से भुगतान, योजना के मुख्य उद्देश्य, अर्थात् पहाड़ी, दूरस्थ और अगम्य क्षेत्रों में औद्योगीकरण को बढ़ावा देना, की प्राप्ति को प्रतिकूल रूप से प्रभावित करता है। जो डी आई पी पी को सुनिश्चित करना चाहिए कि नोडल एजेंसियों को समय पर पर्याप्त निधिया उपलब्ध कराई जाए। यह भी सुनिश्चित करना चाहिए कि नोडल एजेंसियों द्वारा शीघ्रता से दावों का भुगतान किया जाए।
- इस योजना के अन्तर्गत शामिल देश के पहाड़ी, दूरस्थ और अगम्य क्षेत्रों में औद्योगीकरण के प्रभावी प्रोत्साहन हेतु डी आई पी पी परिवहन राजसहायता योजना की त्रुटियों, जिसमें लेखापरीक्षा द्वारा चिन्हित त्रुटियाँ भी शामिल हो, को सम्बोधित करने के लिए एक समयबद्ध कार्रवाई योजना तैयार करे।

3.1 परिवहन राजसहायता योजना

पहाड़ी, दूरस्थ और अगम्य क्षेत्रों में औद्योगीकरण को बढ़ावा देने के उद्देश्य से भारत सरकार ने जुलाई 1971¹ में परिवहन राजसहायता योजना का आरंभ किया। इस योजना के अन्तर्गत औद्योगिक इकाईयों को चयनित क्षेत्रों में विनिर्दिष्ट रेलशीर्षों से लेकर तक कच्चे माल और तैयार माल के आवागमन के लिए परिवहन राजसहायता दी जाती है। इस योजना को 31 मार्च 2008 से आगे, योजना के मूल्यांकन के समापन तक बढ़ा दिया गया।

यह योजना पूर्वोत्तर प्रदेशों (अरुणाचल प्रदेश, असम, मणिपुर, मेघालय, मिजोरम नागालैंड, त्रिपुरा और सिक्किम), जम्मू व कश्मीर, हिमाचल प्रदेश, उत्तराखण्ड के आठ पहाड़ी जिलों², पश्चिम बंगाल का एक जिला³ अण्डमान व निकोबार द्वीपसमूह और लक्षद्वीप की सभी औद्योगिक इकाईयों (बागवानी, परिष्करण-शालाओं और विद्युत उत्पादित इकाईयों को छोड़कर) पर लागू होती है।

¹ यद्यपि योजना का आरंभ 1971 में किया गया, राज्यों/यू टी ने परिवहन राजसहायता का दावा 1976 से करना आरंभ किया

² अलमोड़ा, चमोली, देहरादून, नैनीताल, पौड़ी गढ़वाल, पिथौरागढ़ तेहरी गढ़वाल और उत्तरकाशी

³ दार्जिलिंग

आजकल, परिवहन राजसहायता विनिर्दिष्ट रेलशीर्षो/बदरगाहो से लेकर औद्योगिक इकाईयो तक और विलोमतः, कच्चे माल और तैयार माल के परिवहन पर किए गए खर्चो का 90 प्रतिशत पर देय है। कुछ निश्चित दशाओ में, पूर्वोत्तर प्रदेशो के अंदर, कच्चे माल और तैयार माल के अन्तर-राज्य आवागमन पर किए गए परिवहन लागत और कोलकाता से लेकर कोलकाता तक और दिल्ली से श्रीनगर/शिमला और विलोमतः इलैक्ट्रानिक उत्पादो संघटको के आवागमन के लिए हवाई माल-भाडे के लिए भी राजसहायता देय है।

राजसहायता वाणिज्यिक उत्पादन के आरंभ की तिथि से लेकर पाँच वर्ष की अवधि के लिए देय है। मौजूदा औद्योगिक इकाई के महत्वपूर्ण विस्तारण या नानारूपण⁴ के परिमाणतः अतिरिक्त कच्चे माल और तैयार माल की परिवहन लागत के लिए भी राजसहायता उपलब्ध है, जो अतिरिक्त परिवहन लागत के 50 प्रतिशत तक समिति है। योजना का संचालन वाणिज्य एवं उद्योग मंत्रालय के औद्योगिक नीति और संवर्धन विभाग द्वारा किया जाता है। राज्य/यू टी के अंदर परिवहन राजसहायता के सभी दावो की संवीक्षा और उनके निपटान के लिए, प्रत्येक राज्य सरकार/यू टी प्रशासन को एक राज्य स्तरीय समिति (एस एल सी) की स्थापना करना अपेक्षित है। एस एल सी में राज्य उद्योग एवं वित्त विभागो के प्रतिनिधियो के अलावा डी आई पी पी का एक नामज़द सदस्य भी सम्मिलित है।

राज्य सरकार⁵ द्वारा नामित नोडल एजेंसी को निधि निर्मुक्त की जाती है, जो एस एल सी के अनुमोदन के पश्चात्, औद्योगिक इकाईयो को राजसहायता का भुगतान करती हैं। पूर्वोत्तर क्षेत्रो के मामले में, पूर्वोत्तर विकास वित्त निगम (एन ई डी एफ आई) सभी आठ राज्यो के लिए नोडल एजेंसी है।

3.2 परिवहन राजसहायता पर व्यय

2002-03 से 2007-08 की अवधि के दौरान भारत सरकार ने योजना के अन्तर्गत एन ई डी एफ आई और अन्य नोडल एजेंसियो को 949.81 करोड़ रूपये निर्मुक्त किए; इस

⁴ महत्वपूर्ण विस्तार का अभिप्राय उत्पादन में 25 प्रतिशत या अधिक की वृद्धि से है, जबकि नानारूपण का तात्पर्य, अनुमोदित अनुज्ञप्त क्षमता के मुख्य के 25 प्रतिशत या अधिक की नई वस्तुओं से है।

⁵ अण्डमान व निकोबार द्वीपसमूह, लक्षद्वीप और दार्जिलिंग में स्थित इकाईयो के सम्बंध में, कोई भी मंत्रालय के द्वारा निधि का निर्मुक्तीकरण सीधे उद्योग निदेशालय को है

अवधि के दौरान मंत्रालय/कार्यकारी एजेंसियों के अभिलेखों में, औद्योगिक इकाइयों को 996.95 करोड़ रुपये की राशि का संवितरण दिखाया गया। निधि की वर्षवार निर्मुक्ति और प्रतिवेदित संवितरण की स्थिति निम्न थी:

तालिका 1- परिवहन राजसहायता की निर्मुक्ति और संवितरण

(करोड़ रुपये में)

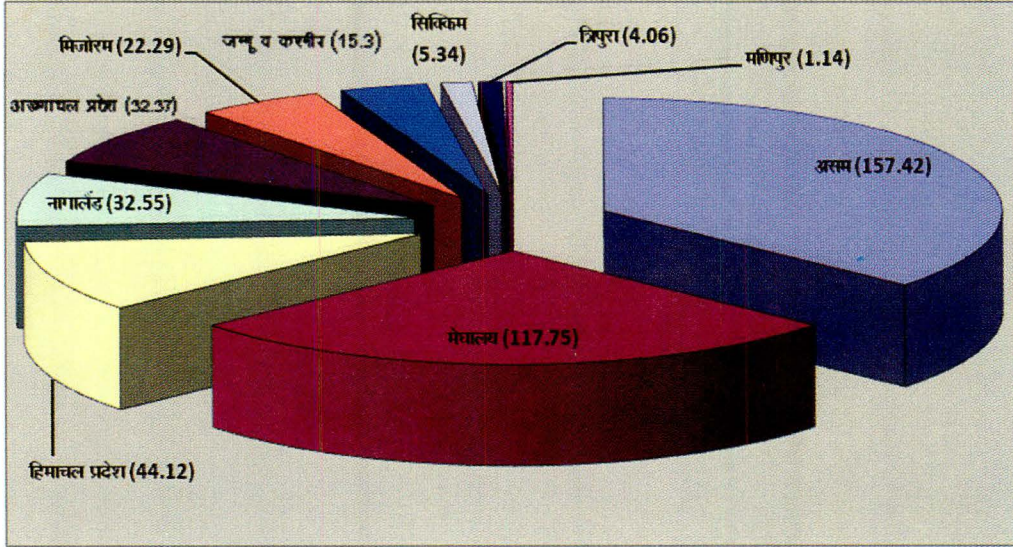
वर्ष	आदि शेष	निर्मुक्त निधि	संवितरित निधि	अन्तः शेष
2002-03	37.25	109.01	66.13	80.13
2003-04	80.13	17.2	63.58	33.75
2004-05	33.75	70.19 ⁶	75.32	28.62
2005-06	28.62	97.1	71.70	54.02
2006-07	54.02	37.02	97.18	-6.14
2007-08	-6.14	619.29	58.43	554.72
2008-09	554.72	-	564.61	-9.89
कुल		949.81	996.95	

2008-09 के दौरान, मंत्रालय ने निधि निर्मुक्त नहीं की, लेकिन नोडल एजेंसियों ने, 2007-08 के अन्तःशेष की निधि में से 564.61 करोड़ रुपये का संवितरण किया, जो केवल 554.72 करोड़ रुपये थी। 2008-09 के दौरान किए गए संवितरण और मार्च 2008 के अन्तः शेष के बीच 9.89 करोड़ रुपये का अन्तर, मंत्रालय और नोडल एजेंसियों के बीच सामंजस्य की कमी के कारण था।

2002-08 के दौरान प्रतिवेदित संवितरणों का राज्य वार रेखाचित्र निम्न है:

⁶ उत्तराखण्ड से सम्बन्धित 4.42 करोड़ रुपये, भारत सरकार को वापिस कर दिए गए

2002-08 के दौरान राज्य-वार संवितरण
(करोड़ में)



राज्य-वार निर्मुक्तियों और संवितरण के ब्यौरे अनुबन्ध-V में है।

3.3 वर्तमान लेखापरीक्षा के उद्देश्य, कार्यक्षेत्र और कार्यप्रणाली

3.3.1 लेखापरीक्षा के लिए अनुरोध

परिवहन राजसहायता योजना का पहले भी लेखापरीक्षा किया गया था जिसे नियंत्रक और महालेखापरीक्षक के लेखापरीक्षा प्रतिवेदन संख्या 2, 2001 (सिविल) के पैरा 1.1 में प्रतिवेदित किया गया था। सितम्बर 2008 में, भारत सरकार ने योजना आयोग के इस संदर्भ में दिए गए सुझाव को ध्यान में रखते हुए, नियंत्रक एवं महालेखापरीक्षक को परिवहन राजसहायता योजना की निष्पादन लेखापरीक्षा हेतु अनुरोध किया था।

इस अनुरोध के परिणामतः, इस योजना के सीमित लेखापरीक्षा कार्यक्षेत्र को, जो नियंत्रक और महालेखापरीक्षक के द्वारा परिवहन राजसहायता दावों की परिशुद्धता और प्रामाणिकता की जाँच करने के लिए पहले से ही किया जा रहा था, को संभावित गड़बड़ियों और राजसहायता के दुरुपयोग को रोकने के लिए आंतरिक नियंत्रणों की प्रक्रियाओं और परीक्षणों की पर्याप्तता की समीक्षा को सम्मिलित कर, बढ़ा दिया गया। ऐसे क्षेत्रों में औद्योगिक विकास के लिए कर और गैर-कर प्रोत्साहनों की बहुलता और

परिवहन राजसहायता के प्रभाव की अलग से पहचान किए जाने में शामिल कठिनाई के कारण, निष्पादन लेखापरीक्षा में, परिवहन राजसहायता योजना की वजह से इस योजना के अन्तर्गत चिन्हित पहाड़ी, दूरस्थ और अगम्य क्षेत्रों में बड़े हुए औद्योगीकरण के अंतिम प्रभाव का मूल्यांकन शामिल नहीं है।

निष्पादन लेखापरीक्षा जो जुलाई और नवम्बर 2008 के बीच किया गया था, छह चयनित राज्यों (असम, अरुणाचल प्रदेश, हिमाचल प्रदेश, जम्मू व कश्मीर, मेघालय और नागालैंड) में, 2002-03 और 2007-08⁷ के बीच भुगतान किए गए मामलों में से, 118 नमूना जाँच के द्वारा, योजना के कार्यान्वयन को शामिल करता है।

3.3.2 लेखापरीक्षा के उद्देश्य और मापदण्ड

निष्पादन लेखापरीक्षा का उद्देश्य यह जाँच करना था कि क्या निम्न के लिए पर्याप्त और प्रभावी नियंत्रण थे:

औद्योगिक इकाईयों का पूर्व-पंजीकरण सुनिश्चित करने और परिवहन राजसहायता के संवितरण का दावा करने वाली मौजूदा इकाईयों की प्रामाणिकता की जाँच करने के लिए;

दावा करने वाली इकाईयों के आवधिक अनुवीक्षण/जाँच और इकाईयों के द्वारा कच्चे माल और तैयार माल के आवागमन से सम्बन्धित जानकारी की प्राप्ति के लिए;

- परिवहन राजसहायता दावों की परिशुद्धता और प्रामाणिकता को सुनिश्चित करने के लिए; और

यह सुनिश्चित करने के लिए कि दावों की योजना के प्रावधानों के अनुसार उचित रूप से संवीक्षा की गई और ठीक ढंग से उनका भुगतान किया गया;

निष्पादन लेखापरीक्षा के मापदण्ड, योजना की अधिसूचनाओं व उनमें संशोधनों और भारत सरकार के द्वारा योजना के संचालन हेतु राज्य सरकारों/यू टी को जारी निर्देशों/संसूचनाओं से लिए गए थे।

⁷ यद्यपि नमूना जाँच किए गए भुगतानों का निपटान 2002-03 और 2007-08 के बीच किया गया, बहुत से दावे 2002-03 की अवधि से पहले की अवधि से सम्बन्धित हैं; दावों के भुगतान में देरी के मामलों को पैरा में अलग से दर्शाया गया है।

3.3.3 लेखापरीक्षा कार्यप्रणाली

नवम्बर 2008 में डी आई पी पी के साथ एक प्रारंभिक बैठक की गई थी, जिसमें लेखापरीक्षा द्वारा लेखापरीक्षा के मुख्य उद्देश्य और कार्यक्षेत्र की व्याख्या की गई थी और मंत्रालय ने योजना की मुख्य विशेषताओं पर एक प्रस्तुतीकरण दिया था।

जुलाई और नवम्बर 2008 के बीच छह चयनित राज्यों में राज्य सरकार विभागों, जिला उद्योग केन्द्रों (डी आई सी), नोडल एजेंसियों आदि के अभिलेखों की जाँच और ब्रिकी कर, केन्द्रीय उत्पाद और वाहन लाइसेंसिंग विभागों के अभिलेखों के साथ परस्पर जाँच के द्वारा योजना के कार्यान्वयन का फील्ड लेखापरीक्षा किया गया था।

फरवरी 2009 में, डी आई पी पी के साथ एक निकास बैठक की गई थी जिसमें मुख्य लेखापरीक्षा जाँच-परिणामों को प्रस्तुत कर, उन पर चर्चा की गई थी।

मार्च 2009 में, मंत्रालय को लेखापरीक्षा के जाँच-परिणाम प्रतिवेदित किए गए; मई 2009 और अक्टूबर 2009 के बीच इन जाँच-परिणामों पर मंत्रालय के जवाब प्राप्त हुए, जिन्हें इस प्रतिवेदन में यथोचित सम्मिलित कर लिया गया है।

वाणिज्य और उद्योग मंत्रालय के औद्योगिक नीति एवं संवर्धन विभाग और राज्य सरकारों व उनकी एजेंसियों के द्वारा लेखापरीक्षा के दौरान दिए गए सहयोग और सहायता को लेखापरीक्षा स्वीकारता है।

3.4. लेखापरीक्षा के जाँच-परिणाम

3.4.1 पूर्व-पंजीकरण और आवधिक अनुवीक्षण व निरीक्षण

3.4.1.1 योजना के दिशा-निर्देश

योजना के 1971 के दिशा-निर्देशों के अनुसार, सम्बन्धित राज्यों/यू टी के उद्योग निदेशालयों को परिवहन सहायता की पात्र औद्योगिक इकाईयों के पूर्व-पंजीकरण के लिए, एक प्रणाली निर्धारित करनी थी। पंजीकरण के समय, उद्योग निदेशालय को इन इकाईयों की क्षमता निर्धारित और उल्लिखित करनी थी। औद्योगिक इकाईयों से/तक, कच्चे माल और तैयार माल के आवागमन से सम्बन्धित जानकारी की नियमित रूप से प्राप्ति को सुनिश्चित करने के लिए भी निदेशालय को एक प्रक्रिया निर्धारित करनी थी। उन्हें यह भी निर्धारित करना था कि उत्पादन और कच्चे माल के उपयोग के आँकड़े अनुरक्षित किए जाएँ और उद्योग निदेशालय के अनुरोध पर उन्हें जाँच के लिए प्रस्तुत किया जाए।

इसके अलावा, परिवहन राजसहायता के दुरुपयोग को रोकने हेतु, कच्चे माल और तैयार माल की संवीक्षा की प्रणाली द्वारा निदेशालयों को आवधिक जाँच करनी थी यह सुनिश्चित करने के लिए कि जिस कच्चे माल और तैयार माल के संबंध में परिवहन राजसहायता दी जा रही थी, वास्तव में उसका प्रयोग उसी उद्देश्य के लिया गया था।

नवम्बर 1991 में, डी आई पी पी ने आगे यह स्पष्ट किया कि इससे पहले एक उद्योगपति परिवहन राजसहायता के लिए आवेदन करे, उसे इस योजना के अन्तर्गत पंजीकरण कराने के लिए कहा जाना चाहिए। यह सुनिश्चित किया जाना था कि केवल पंजीकरण के बाद वाले मामलो का ही भुगतान किया जाए। यदि पर्याप्त कारणों से पंजीकरण के पूर्व की अवधि के दावों को शामिल किया जाता है, ऐसा मामला पंजीकरण की आवश्यकता के अधित्याग के लिए, एस एल सी के सम्मुख रखा जाना था ताकि उद्योगपति पंजीकरण की आवश्यकता से जागरूक रहे। लेखापरीक्षा जाँच ने उजागर किया कि अनेक मामलो में योजना के उपरोक्त प्रावधानों का पालन नहीं किया जा रहा था जिनकी चर्चा नीचे की गई है:

3.4.1.2 पूर्व-पंजीकरण

लेखापरीक्षा जाँच ने प्रकट किया कि अरुणाचल प्रदेश में, 12 मामलो में (9.86 करोड़ रुपये की राजसहायता) एस एल सी ने सामान्य आधारों पर जैसे प्रक्रियात्मक त्रुटियों, योजना की प्रक्रिया के बारे में जानकारी न होना, न्यायालय में लम्बित मामले, राज्यों का पिछड़ापन और उद्योगपतियों की निरक्षरता आदि, के आधार पर ही पूर्व-पंजीकरण की आवश्यकता के अधित्याग की अनुमति दे दी गई थी। इसी प्रकार मेघालय में, लेखापरीक्षा के द्वारा चिन्हित किए जाने पर, एस एल सी ने चार इकाईयों को कार्योत्तर पूर्व-पंजीकरण की आवश्यकता के अधित्याग की अनुमति इस आधार पर दे दी थी कि इन इकाईयों को पंजीकरण की पूर्वापेक्षा की जानकारी नहीं थी और जनवरी 2003 और मई 2006 के बीच 1.75 करोड़ रुपये की राजसहायता का भुगतान कर दिया गया। लेखापरीक्षा के विचार में, एस एल सी के द्वारा विवेकाधीन अधिकारों का प्रयोग स्पष्ट, पारदर्शक और निर्धारित मानकों के आधार पर होना चाहिए न कि तदर्थ आधार पर।

3.4.1.3 अनुवीक्षण और निरीक्षण

लेखापरीक्षा संवीक्षा ने राज्यों/यू टी के उद्योग निदेशालयों द्वारा की जाने वाली इकाईयों के आवधिक अनुवीक्षण व निरीक्षण और कच्चे माल/तैयार माल के आवागमन से संबन्धित नियमित जानकारी की प्राप्ति की प्रक्रिया में भी महत्वपूर्ण त्रुटियों को उजागर किया, जिनका संक्षिप्त विवरण निम्न है:

अरुणाचल प्रदेश और मेघालय में राज्य सरकार के उद्योग निदेशालयो द्वारा कच्चे माल और तैयार माल के आवागमन से सम्बन्धित जानकारी के नियमित रूप से प्राप्ति को सुनिश्चित करने की प्रक्रिया निर्धारित नहीं की गई थी।

असम, जम्मू व कश्मीर, हिमाचल प्रदेश और नागालैण्ड में इकाईयो के आवधिक निरीक्षण और कच्चे माल व तैयार माल की जाँच, जो प्रामाणिकता का अतिरिक्त आश्वासन प्रदान करता, की कोई प्रणाली नहीं थी।

लेखापरीक्षा की राय में, इकाईयो के पूर्व-पंजीकरण की कमी, अप्रभावी अनुवीक्षण व निरीक्षण और कच्चे माल व तैयार माल के आवागमन से सम्बन्धित जानकारी की नियमित रूप से अप्राप्ति ने, योजना के साथ सम्बद्ध नियंत्रणो को महत्वपूर्ण रूप से कमजोर कर दिया और अपात्र एवं जाली दावो के संभाव्य जोखिम को बढ़ा दिया।

3.4.1.4 मंत्रालय का जवाब

लेखापरीक्षा का यह परामर्श कि डी आई पी पी यह सुनिश्चित करे कि राज्य सरकारे कच्चे माल व तैयार माल के आवागमन से सम्बन्धित जानकारी के नियमित रूप से अन्तर्वाह के लिए प्रक्रिया निर्धारित करे और डी आई पी पी को आवधिक रिपोर्ट के साथ इकाईयो के आवधिक निरीक्षण की एक प्रणाली भी स्थापित करे, मंत्रालय ने जवाब मे कहा कि राज्य सरकारो को ऐसी प्रक्रियाओं को निर्धारित करने और आवधिक निरीक्षणो की एक प्रणाली स्थापित करने के लिए कहा गया है, जिसके न किए जाने पर सम्बन्धित राज्यो को औद्योगिक इकाईयो के लिए दी जाने वाली परिवहन राजसहायता रोक दी जा सकती है।

परामर्श:

- मिथ्या और अपात्र दावो के संभावित जोखिम को कम करने के उद्देश्य से डी आई पी पी को ठोस कार्रवाई प्रारंभ करनी चाहिए यह सुनिश्चित करने के लिए कि राज्य सरकारे कच्चे माल व तैयार माल के वास्तविक आवागमन और इकाईयो के आवधिक निरीक्षण से सम्बन्धित जानकारी की नियमित रूप से प्राप्ति की प्रक्रिया को पूर्णतः कार्यान्वित करती है
- पूर्व-पंजीकरण की कमी वाले मामलो में अधित्याग देने की शक्ति के प्रत्यायोजन की तुरंत समीक्षा की जाए। इन शक्तियो को एस एल सी को प्रत्यायोजित किए जाने की बजाय इनका प्रयोग डी आई पी पी द्वारा किया जाए।

3.4.2 अन्य विभागों के अभिलेखों के साथ राजसहायता दावों की परस्पर-जाँच

इकाईयों के पूर्व-पंजीकरण, आवधिक अनुवीक्षण व निरीक्षण और कच्चे माल व तैयार माल से सम्बन्धित जानकारी के नियमित रूप से अन्तर्वाह के लिए प्रभावी प्रक्रियाओं की अनुपस्थिति के कारण लेखापरीक्षा ने निम्न एजेंसियों के संगत अभिलेखों के साथ, राजसहायता दावों में अभिलेखित ब्यौरो से परस्पर जाँच की:

वाहन लाइसेंसिंग विभाग (दावों में उल्लिखित वाहन संख्याओं की प्रामाणिकता की जाँच करने के लिए)

राज्य उत्पाद शुल्क और कराधान विभाग अवरोध/जाँच-द्वार (अवरोधों में से ट्रकों के आवागमन के अभिलेखों की जाँच करने के लिए)

ब्रिकी कर और केन्द्रीय उत्पाद शुल्क विभागों के अभिलेख (इकाईयों के द्वारा इन विभागों को प्रतिवेदित कच्चे माल व तैयार माल के आयात/निर्यात के अभिलेखों की जाँच करने के लिए)

हमारे द्वारा की गई परस्पर-जाँच ने 6.32 करोड़ रुपये के संदिग्ध जाली और आशंकित भुगतान की राशि वाले परिवहन सहायता के दावों के अनेक मामलों को उजागर किया

3.4.2.1 नागालैण्ड

लेखापरीक्षा जाँच ने प्रकट किया कि 2002-07 की अवधि के दौरान नौ औद्योगिक इकाईयों को 5.56 करोड़ रुपये का भुगतान किया गया जबकि ब्रिकी कर विभाग के अभिलेखों के अनुसार किसी भी कच्चे माल/तैयार माल का आयात या निर्यात नहीं किया गया था

3.4.2.2 हिमाचल प्रदेश

लेखापरीक्षा संवीक्षा ने निम्न उजागर किया:

पाँच औद्योगिक इकाईयों के मामलों में, ट्रकों के द्वारा नाहन, कुल्लू और मंडी में माल के परिवहन के लिए 21.09 लाख रुपये के भुगतान हेतु दावा किया गया था। तथापि, लेखापरीक्षा के द्वारा वाहन लाइसेंसिंग विभाग में जाँच किए जाने पर यह पाया गया कि वाहन के नम्बर, दुपहिया और हल्के मोटर वाहन के रूप में पंजीकृत थे। इसके अलावा

एक मामले में, एस टी-XXVI-ए फार्म संख्या⁸ जो इस बात का प्रमाण होता है कि माल का परिवहन अवरोध के अंदर से किया गया, सहायक उत्पाद शुल्क और कराधान आयुक्त (ए ई टी सी), नाहन के अभिलेखों के अनुसार यह फार्म संख्या किसी अन्य फर्म को जारी किया गया था। अन्य तीन मामलों में, दावों के दस्तावेजों में उल्लिखित फार्म संख्या सम्बन्धित ए ई टी सी दफ्तरों में उपलब्ध नहीं थे। इस प्रकार, राजसहायता का भुगतान स्पष्ट रूप से जाली दावों के लिए किया गया।

मंत्रालय ने कहा (जुलाई 2009) कि प्रत्येक मामले में शामिल राशि का पता लगाने के लिए, सम्बन्धित जिला उद्योग केन्द्रों के महा-प्रबंधक (जी एम) लाइसेंसिंग प्राधिकरण के दस्तावेजों के साथ अपने दस्तावेजों की परस्पर जाँच कर रहे हैं, ताकि धनराशि की वसूली से पहले उस पर 15 प्रतिशत की दर से ब्याज लगाया जा सके। एक इकाई से 3.26 लाख रुपये की राशि पहले से ही वसूली जा चुकी है और 22.39 लाख रुपये की राशि की वसूली के लिए एक इकाई को नोटिस भेज दिया गया है।

कुल्लू और मंडी में दो औद्योगिक इकाईयों को 16.57 लाख रुपये की परिवहन राजसहायता बिना एस टी-XXVI-ए फार्म प्राप्त किए ही अनियमित रूप से दे दी गई थी; ब्रिकी कर के निर्धारण के लिए यह फार्म ए ई टी सी, कुल्लू के दफ्तर में भी उपलब्ध नहीं थे। एक अन्य मामले में, पाओन्ता साहेब में एक इकाई को एस टी-XXVI-ए फार्म के आधार पर 29.26 लाख रुपये की राजसहायता का भुगतान किया गया था, यह फार्म ए ई टी सी, नाहन के दफ्तर में रखे गए अवरोधों के अभिलेखों से मेल नहीं खा रहे थे।

मंत्रालय ने बताया (जुलाई 2009) कि वसूली जाने वाली राशि पर ब्याज की गणना हेतु दस्तावेजों की परस्पर जाँच की जा रही है।

3.4.2.3 मेघालय

लेखापरीक्षा संवीक्षा ने प्रकट किया कि मार्च-सितम्बर 2002 की अवधि के लिए दिसम्बर 2003 में एक इकाई को दी गई 9.06 लाख रुपये की परिवहन राजसहायता संदिग्ध थी, केन्द्रीय उत्पाद शुल्क विभाग द्वारा की गई जाँच-पड़ताल ने उजागर किया कि मई 2002-जून 2004 की अवधि के दौरान तैयार उत्पादों के परिवहन का 80 प्रतिशत

⁸ एस टी-XXVI-ए फार्म उत्पाद शुल्क व कराधान विभाग द्वारा अवरोधों पर, सम्बन्धित इकाईयों के द्वारा माल के परिवहन के प्रमाण के रूप में, जारी किए जाते हैं।

प्रामाणिक नहीं पाया गया और केन्द्रीय उत्पाद शुल्क का अपवंचन किए जाने के लिए औद्योगिक इकाई के विरुद्ध मामला दर्ज किया गया। तथापि, राज्य उद्योग विकास के द्वारा कोई भी जाँच-पड़ताल नहीं की गई थी और उसके अभिलेखे भी लेखापरीक्षा को प्रस्तुत नहीं किए गए थे

परामर्श:

- दावों की प्रामाणिकता और निष्कपटता सुनिश्चित करने हेतु डी आई पी पी को राज्य स्तरीय समितियों द्वारा राजसहायता दावों की अन्य विभागों (ब्रिकी कर, वाहन लाइसेंसिंग, और राज्य उत्पाद शुल्क एवं कराधान विभागों) के अभिलेखों के साथ परस्पर-जाँच करने के लिए एक प्रणाली अपनानी चाहिए।

3.4.3 दावों का प्रस्तुतीकरण और वैधता

3.4.3.1 दिशा-निर्देश

डी आई पी पी के 4 मई, 1993 के परिपत्र के अनुसार, परिवहन राजसहायता के लिए दावों त्रैमासिक आधार पर प्रस्तुत किए जाने थे और परिवहन पर किए गए व्यय की तिथि के एक वर्ष के बाद किसी भी दावों को स्वीकार नहीं किया जाना था। इसके अलावा, डी आई पी पी की 28 जुलाई 1993 की अधिसूचना के अनुसार, एक औद्योगिक इकाई के द्वारा वाणिज्यिक उत्पादन के शुरुआत की तिथि से लेकर पाँच वर्ष की अवधि के लिए ही, राजसहायता स्वीकार्य है। उपरोक्त दिशानिर्देशों से विपथनों के निम्नलिखित मामले नोट किए गए।

3.4.3.2 एक वर्ष के पश्चात प्रस्तुत किए गए दावों का भुगतान

लेखापरीक्षा ने निर्धारित एक वर्ष की अवधि के पश्चात, भुगतान के लिए प्रस्तुत किए गए दावों के निम्नलिखित मामलों को उजागर किया:

अरुणाचल प्रदेश में, एन ई डी एफ आई द्वारा दिसम्बर 2003 और मई 2006 के बीच औद्योगिक इकाईयों, जिन्होंने एक वर्ष की निर्धारित अवधि के पश्चात अपने दावों प्रस्तुत किए थे, को 1.86 करोड़ रुपये की राजसहायता का भुगतान किया।

नागालैंड में, अभिलेखों की नमूना जाँच ने प्रकाशित किया कि किसी भी औद्योगिक इकाई ने अपने दावों त्रैमासिक आधार पर प्रस्तुत नहीं किए थे और राज्य सरकार ने पाँच औद्योगिक इकाईयों से, व्यय की तिथि से दो से, पाँच वर्ष से भी अधिक पुराने दावों स्वीकार किए थे।

3.4.3.3 वाणिज्यिक उत्पादन के आरंभ से पाँच वर्षों की अवधि के बाहर की अवधि के लिए भुगतान

लेखापरीक्षा संवीक्षा ने वाणिज्यिक उत्पादन⁹ के आरंभ से लेकर पाँच वर्षों की अवधि के बाहर, भुगतान के मामलो को भी उजागर किया जिनकी चर्चा नीचे की गई है:

अरुणाचल प्रदेश में, एक इकाई की वाणिज्यिक उत्पादन के आरंभ की तिथि 22 जनवरी 1991 थी और इस प्रकार यह इकाई 21 जनवरी 1996 तक ही राजसहायता के लिए पात्र थी। तथापि, अक्टूबर 1992 से अक्टूबर 1996 की अवधि के दौरान किए गए 1.26 करोड़ रुपये के कुल भुगतान में से, 15.86 लाख रुपये की राजसहायता जो 21 जनवरी 1996 के बाद की अवधि से सम्बन्धित थी, स्वीकार्य नहीं थी।

नागालैंड में, दीमापुर की एक इकाई के मामले में, वाणिज्यिक उत्पादन की तिथि 18 फरवरी 1993 थी और राजसहायता केवल 17 फरवरी 1998 तक ही स्वीकार्य थी। 1 अप्रैल 1993 से 31 मार्च 1998 की अवधि के लिए दावों में से 2.98 लाख रुपये की राजसहायता जिसका भुगतान अक्टूबर 2006 में किया गया था, स्वीकार्य नहीं थी चूँकि वह 18 फरवरी 1998 से 31 मार्च 1998 की अवधि से सम्बन्धित थी।

3.4.3.4 वाणिज्यिक उत्पादन के आरंभ होने से पहले की अवधि के लिए भुगतान

लेखापरीक्षा जाँच ने प्रकट किया कि नागालैंड में, एक औद्योगिक इकाई को किए गए 76.25 लाख रुपये के भुगतान में से, 61.96 लाख रुपये जो जून 2001 से अगस्त 2007 के बीच भुगतान किए गये थे, अप्रैल 2000 से अप्रैल 2001 की अवधि से सम्बन्धित थे, जो पंजीकरण प्रमाण-पत्र में उल्लिखित 1 मई 2001 की वाणिज्यिक उत्पादन के आरंभ की तिथि से पहले के थे और स्पष्ट रूप से अस्वीकार्य भुगतान थे।

3.4.4 अनुचित प्रलेखीकरण, अस्वीकार्य और अनियमित भुगतान

3.4.4.1 दिशा-निर्देश

योजना के 1971 दिशानिर्देशों के अनुसार,

राज्य/यू टी के उद्योग निदेशालयों को दावों की संवीक्षा और तुरंत भुगतान के लिए प्रक्रियाओं और व्यवस्थाओं का निर्धारण करना था। इसके अतिरिक्त, डी आई पी पी को उद्योग निदेशालय द्वारा निर्धारित प्रक्रियाओं की निरंतर रूप से समीक्षा करनी थी और

⁹ यद्यपि दावे 1998 तक की अवधि से सम्बन्धित थे, लेकिन उनका भुगतान 2002-03 से 2007-08 की अवधि के दौरान किया गया था।

यदि आवश्यक हो तो, दावो की संवीक्षा परिवहन राजसहायता के भुगतान इत्यादि के लिए बनाई गई प्रक्रिया में परिवर्तन हेतु सुझाव भी देना था।

राज्य सरकार/यू टी प्रशासन को एक राज्य स्तरीय समिति (एस एल सी) का गठन करना था जिसमें उद्योग निदेशक, राज्य उद्योग विभाग और राज्य वित्त विभाग, प्रत्येक का एक प्रतिनिधि तथा डी आई पी पी का एक प्रतिनिधि सम्मिलित होता है। एस एल सी को राज्य/यू टी के अन्तर्गत उत्पन्न परिवहन राजसहायता के सभी दावो की संवीक्षा और निपटान करना था।

दावेदारो से पंजीकृत चार्टर्ड अकाउंटेन्ट द्वारा दिए गए, कच्चे माल के आयात और तैयार माल के राज्य/यू टी से बाहर निर्यात का सबूत, प्रदान करने के लिए कहा जाना था। फरवरी 1974 से, 1 लाख रुपये या उससे कम के निवेश के मामलो में, इस आवश्यकता का अधित्याग कर दिया गया और राज्य सरकार के उचित प्राधिकरणो द्वारा इसकी जाँच की जानी थी।

एस एल सी किसी और अन्य दस्तावेज के प्रस्तुतीकरण को भी निर्धारित कर सकती थी जो उसकी राय में परिवहन राजसहायता के लिए दावेदार की पात्रता का निर्धारण करने हेतु अनिवार्य थी।

दावो की स्वीकार्यता के बारे में, औद्योगिक इकाईयो तक और प्रतिक्रमातः, कच्चे माल और तैयार माल की परिवहन लागत के 90 प्रतिशत के भुगतान के अतिरिक्त, निम्नलिखित दशाओं में भी राजसहायता उपलब्ध थी:

पूर्वोत्तर क्षेत्र (एन ई आर) के भीतर कच्चे माल और तैयार माल के अन्तर-राज्य आवागमन के लिए की गई परिवहन लागत का क्रमशः 90 प्रतिशत और 50 प्रतिशत;

- वायुयान के द्वारा कोलकाता से/कोलकाता तक, इलैक्ट्रॉनिक सघंटको/उत्पादो के आवागमन के लिए किए गए हवाई मालभाड़े का 75 प्रतिशत और तत्पश्चात रेल/सड़क द्वारा औद्योगिक इकाई तक और प्रतिक्रमात, आवागमन के लिए 90 प्रतिशत;
- वायुयान के द्वारा दिल्ली से श्रीनगर और श्रीनगर से दिल्ली व प्रतिक्रमात, इलैक्ट्रॉनिक सघंटको /उत्पादों के आवागमन हेतु किए गए हवाई माल-भाड़े का 75 प्रतिशत एवं उसके पश्चात रेल/सड़क द्वारा औद्योगिक इकाई तक और प्रतिक्रमात, आवागमन के लिए 90 प्रतिशत; तथा

- वायुयान द्वारा दिल्ली से लेकर शिमला और शिमला से लेकर दिल्ली और प्रतिक्रमात, इलैक्ट्रॉनिक सघटको/उत्पादो के आवागमन हेतु हवाई भाड़े का 75 प्रतिशत; उन मामलो में जहाँ माल का आवागमन आर्थिक रूप से वायु द्वारा आर्थिक रूप से रेल/सड़क द्वारा किया जाता है, परिवहन राजसहायता दिल्ली से शिमला के लिए हवाई माल भाड़े का 75 प्रतिशत और तत्पश्चात औद्योगिक इकाई के स्थल तक ट्रेन/सड़क के द्वारा आवागमन का 75 प्रतिशत स्वीकार्य होगी।

3.4.4.2 परिवहन राजसहायता के समर्थन में अपर्याप्त प्रलेखन

कार्यकारी और अनुवीक्षण एजेंसियों के द्वारा परिवहन राजसहायता के दावो की संशुद्धि और प्रामाणिकता के सम्बंध में विभिन्न स्तरों पर की जाने वाली जाँच की सीमा सुनिश्चित करने; दस्तावेजीकरण, सहवर्ती प्रमाण, समयबद्धता और अन्य साधनों के माध्यम से परिवहन से सम्बन्धित कुछ पहलुओं के अनुपालन आदि को सुनिश्चित करने के लिए, राज्यों में नमूना आधार पर जाँच की गई। नमूना जाँच के मुख्य जाँच-परिणामों को तालिका 2 में नीचे संक्षिप्त किया गया है।

तालिका 2 राजसहायता दावो के समर्थन में अपर्याप्त प्रलेखन

प्रलेखन में कमियाँ	संक्षिप्त विवरण
ब्रिकी कर/वैट निर्धारण उपलब्ध नहीं थे	नमूना-जाँच किए गए 120 मामलो में से, 67 मामलो में (55 प्रतिशत) एस एल सी ने 61.78 करोड़ रुपये के दावे राज्य ब्रिकी कर/वैट निर्धारण (जिससे इकाई के संचालन का आकार का परिपुष्ट प्रमाण मिल सकता था) के बिना ही पास कर दिए। (अरुणाचल प्रदेश-10, असम-27, हिमाचल प्रदेश-2, जम्मू व कश्मीर-6, मेघालय-13 और नागालैंड-9)
अन्य समर्थक प्रलेख उपलब्ध नहीं थे	नमूना जाँच किए गए 79 मामलो में से, 77 मामलो में (97 प्रतिशत) बिना किसी अन्य समर्थक प्रलेख (बैंक प्रमाण-पत्र क्षतिपूर्ति बॉन्ड्स, राज्य ब्रिकी कर विभाग द्वारा एन ओ सी) के 147.86 करोड़ रुपये के दावे पास किए गए (अरुणाचल प्रदेश-10, असम-45, मेघालय-15, नागालैंड-7) इसके अलावा, हिमाचल प्रदेश में उन 25 इकाईयों को 17.08 करोड़ रुपये की परिवहन राजसहायता दी गई, जिसके सम्बंध में वार्षिक लेखे प्राप्त नहीं किए गए थे।
सरकारी/वित्तीय संस्थानों की बकाया देय राशि के समायोजन के लिए कोई प्रमाण नहीं	नमूना-जाँच किए गए 95 मामलो में से, 64 मामलो (66 प्रतिशत) में सरकारी/वित्तीय संस्थानों की बकाया देय राशि के समायोजन का कोई प्रमाण नहीं था (अरुणाचल प्रदेश-3, असम-37, जम्मू व कश्मीर-11, मेघालय-7, और नागालैंड-6), जिनमें 135.27 करोड़ रुपये की परिवहन राजसहायता का भुगतान किया गया था।
निर्धारित प्रोफार्मा में दावे प्रस्तुत नहीं किये गए।	नमूना जाँच किए गए 86 मामलों में से, 17.92 करोड़ रुपये के 26 दावों (31 प्रतिशत) निर्धारित प्रोफार्मा में प्रस्तुत नहीं किए गए थे (असम-9, हिमाचल प्रदेश-1, जम्मू व कश्मीर-16)।

प्रलेखन में कमियाँ	संक्षिप्त विवरण
वाहन संख्या उल्लिखित नहीं थी	नमूना जाँच किए गए 54 मामलों में से, 11 मामलों में (20 प्रतिशत) जिन वाहनों द्वारा माल का परिवहन किया गया उनकी पंजीकरण संख्या उपलब्ध नहीं थी (असम-5, नागालैंड-6)। इन 11 मामलों में 5.33 करोड़ रुपये की राजसहायता दी गई थी।
माल के लादने /उतारने की लागत और संभालने के प्रभार को अलग नहीं किया गया था।	नमूना जाँच किये गए 69 मामलों में से, 17 मामलों में (25 प्रतिशत) माल के लादने/उतारने की लागत और संभालने के प्रभार को अलग/अपवर्जन करने से सम्बन्धित दिशा निदेशों का पालन नहीं किया गया (असम-3, मेघालय-5 और नागालैंड-9)।

3.4.4.3 योजना के दिशा-निदेशों का अपालन और अस्वीकार्य भुगतान

लेखापरीक्षा संवीक्षा ने राजसहायता दावों के भुगतान के अनेक ऐसे मामलों को उजागर किया जो योजना के दिशा-निर्देशों व अनुदेशों के अनुसार नहीं थे। परिवहन राजसहायता के ऐसे अनियमित/अस्वीकार्य भुगतान के मामलों को विभिन्न वर्गों के अन्तर्गत नीचे संक्षिप्त किया गया है।

3.4.4.3.1 अनुत्पादित क्रियाकलापों, वन-आधारित अवैध क्रियाकलापों, अस्वीकार्य कच्चे-माल, गौण- उत्पादन, मध्यवर्ती आदि

राजसहायता की पात्रता को नियंत्रित करने वाली अन्य मुख्य शर्तें इस प्रकार थी :

केवल उत्पादित क्रियाकलापों के लिए ही राजसहायता देय थी और गौण-उत्पादन के लिए नहीं;

आटे की मिलों को राजसहायता देय नहीं थी, यदि उन्होंने भारतीय खाद्य निगम से गेहूँ प्राप्त किया है;

राजसहायता केवल उन्हीं वन आधारित इकाइयों को देय थी जो सुप्रीम कोर्ट के दिसम्बर 1996 के आदेश में निर्धारित शर्तों को पूरा करती थी, जिसके अनुसार भारत सरकार के पूर्व अनुमोदन के बिना वन क्षेत्रों में गैर-अरण्य क्रियाकलाप (उदाहरणार्थ आराधर का चलाना) प्रतिबन्धित थे।

राज्य के भीतर तैयार माल के आवागमन के लिए राजसहायता देय नहीं थी (पूर्वोत्तर क्षेत्रों में तैयार माल के अन्तर-राज्य आवागमन के लिए को छोड़कर);

औद्योगिक इकाइयों के अपने वाहनों में कच्चे माल और तैयार माल के परिवहन के लिए राजसहायता देय नहीं थी; और

माल को लादने और उतारने की लागत तथा अन्य प्रबंधन प्रभार शुल्क, परिवहन लागतों में शामिल नहीं थी

सड़क द्वारा माल के आवागमन के लिए मालभाड़ा, का निर्धारण संबंधित राज्य/यू टी की सरकारों द्वारा परिवहन दरों के आधार पर या अदा किया गया वास्तविक मालभाड़ा, जो भी कम हो, के आधार पर होगा

लेखापरीक्षा ने उनके ऐसे मामले को उजागर किया जिनमें अनुत्पादित क्रियाकलापों के लिए, वन संरक्षण अधिनियम और उच्चतम न्यायालय के आदेश के उल्लंघन करने वाली वन आधारित इकाइयों को परिवहन राजसहायता का भुगतान किया गया, इसके अलावा योजना के दिशानिर्देशों के परिपेक्ष्य में न आने वाले गौण-उत्पाद, मध्यवर्ती उत्पाद, और कच्चे माल के परिवहन के लिए भी परिवहन राजसहायता का भुगतान किया गया, जिनका संक्षिप्त विवरण निम्न है :

अरुणाचल प्रदेश में, चोखम और मिआओ में दो आरा घर अरण्य भूमि पर ही अवैध वन आधारित उद्योगों में संलग्न थी और जिन्हे उच्चतम न्यायालय द्वारा गठित उच्च अधिकार समिति द्वारा वन संरक्षण अधिनियम 1980 के उल्लंघन के लिए दंडित किया गया था। यह इकाइयों परिवहन राजसहायता के लिए पात्र नहीं थी; फिर भी, फरवरी 2004 और फरवरी 2008 के बीच एन ई डी एफ आई के द्वारा एस एल सी के अनुमोदन पर इन इकाइयों को 1.50 करोड़ रुपये की राजसहायता दी गई।

मार्च 1998 के डी आई पी पी के आदेशानुसार, कैलसाइन्ड पेट्रोलियम को (सी पी सी) के लिए परिवहन राजसहायता स्वीकार्य नहीं थी रिफायन्री का उत्पाद था। तथापि, असम में 2002 से 2009 के दौरान दो औद्योगिक इकाइयों को कारखाने से लेकर पूर्वोत्तर क्षेत्रों के बाहर सी पी सी के परिवहन के लिए 7.38 करोड़ रुपये की राजसहायता दी गई थी, जो स्वीकार्य नहीं थी।

असम में जून 2005 और अप्रैल 2008 के बीच एल्कोहल, स्पिरिट आदि को कच्चे माल के रूप में और भारत निर्मित विदेशी शराब (आई एम एफ एल) को तैयार माल के रूप में परिवहन के लिए एक औद्योगिक इकाई को 34 लाख रुपये की राशि निर्मुक्त की गई। इन वस्तुओं के लिए राजसहायता स्वीकार्य नहीं थी, क्योंकि इन क्रियाकलापों की स्वीकृति के संबंध में भारत सरकार के विशिष्ट आदेश नहीं थे।

3.4.4.3.2 अस्वीकार्य भुगतान

लेखापरीक्षा संवीक्षा ने अस्वीकार्य भुगतानों के अनेक मामलों को प्रकाशित किया जिनका संक्षिप्त विवरण निम्न है:

अरुणाचल प्रदेश में, एक औद्योगिक इकाई को सितम्बर 1993 से मार्च 1995 की अवधि के लिए औद्योगिक इकाई से लेकर पूर्वोत्तर क्षेत्रों के बाहर विभिन्न गन्तव्य स्थानों पर, तैयार माल के परिवहन हेतु जून 2006 में 44.56 लाख रुपये की परिवहन राजसहायता का भुगतान किया गया। संवीक्षा से पता लगा कि परिवहन लागत इकाई और खरीददार के बीच इस समझौते पर आधारित थी कि प्रारंभ में प्रेषक परिवहन लागत का भुगतान करेगा जिसे अंत में औद्योगिक इकाई के द्वारा दिया जाएगा। तथापि, राजसहायता बिना किसी प्रलेखित प्रमाण जैसे बही समायोजन या औद्योगिक इकाई के द्वारा अदा किए गए, मालभाड़े की वापसी के अभिलेखों, के बिना ही दे दी गई थी। इसी प्रकार, एक अन्य मामले में, सितम्बर 1992 से जनवरी 1995 की अवधि के लिए जनवरी 2006 के दौरान चिरी हुई लकड़ी को कारखाने से निकटतम रेलवे स्टेशन तक ले जाने के लिए 29.88 लाख रुपये की परिवहन राजसहायता का भुगतान किया गया, इस लकड़ी को पूर्वोत्तर क्षेत्रों के बाहर 227 फर्मी/व्यक्तियों को रेल द्वारा अग्रिम वाहित किया जाना था। तथापि, रेलवे रसीदें जो दावों के साथ प्रस्तुत की गई थीं ने दर्शाया कि माल रेल के द्वारा "मालभाड़े के भुगतान के आधार पर" वाहित किया गया था और खरीदार के द्वारा मालभाड़े का भुगतान किया गया था न कि औद्योगिक इकाई के द्वारा। इस प्रकार, क्योंकि औद्योगिक इकाई के द्वारा कोई व्यय नहीं किया गया था, खर्च की प्रतिपूर्ति स्वीकार्य नहीं थी।

अरुणाचल प्रदेश में, दो औद्योगिक इकाईयों¹⁰ के पंजीकरण प्रमाण-पत्र में अभिलेखित उत्पाद क्षमता के अनुसार, अप्रैल 2001 से मार्च 2003 की अवधि के दौरान केवल 1193.20 एम टी कच्चे माल का उपयोग किया जा सकता था जिसके लिए केवल 8.12 लाख रुपये की परिवहन राजसहायता ही मान्य थी। तथापि, अप्रैल 2006 और अगस्त 2007 के बीच 2226.616 एम टी के कच्चे माल के लिए 17.62 लाख रुपये की राजसहायता दी गई थी, जो 9.50 लाख रुपये की अस्वीकार्य राजसहायता का परिणाम बनी।

डी आई पी पी के मार्च 1987 और मई 1988 के परिपत्र के अनुसार, पूर्वोत्तर क्षेत्रों के भीतर तैयार माल के अन्तर-राज्य आवागमन हेतु परिवहन राजसहायता दी जाएगी, परंतु

¹⁰ मैसर्ज लिडा स्टील फैबरीकेशन, दापोरजी और मैसर्ज टाबा इंजीनियरिंग, नाहरलामूने

सड़क मार्ग से औद्योगिक इकाई के स्थान से लेकर निकटतम रेलवे स्टेशन तक और तत्पश्चात रेल के द्वारा और प्रतिक्रमात, माल के आवागमन पर किए गए परिवहन लागत के 50 प्रतिशत पर राजसहायता स्वीकार्य होगी। तथापि, असम में 2002-03 और 2007-08 के बीच दो औद्योगिक इकाईयों¹¹ के द्वारा प्रस्तुत किए गए दावों ने उजागर किया कि जून 2004 और अप्रैल 2008 के बीच पूर्वोत्तर राज्यों के भीतर तैयार माल के आवागमन पर राजसहायता का भुगतान, परिवहन लागत को 50 प्रतिशत तक सीमित किए बिना ही कर दिया गया; जो 97.67 लाख रुपये की अतिरिक्त राशि के भुगतान का परिणाम बनी।

औद्योगिक इकाईयों को अपने वाहनों द्वारा कच्चे माल/तैयार माल वाहित किए जाने पर परिवहन राजसहायता अनुज्ञेय नहीं थी। तथापि, जम्मू व कश्मीर में लेखापरीक्षा ने उजागर किया कि कच्चे माल की 109670.50 क्विंटल मात्रा, अप्रैल 1998 और सितम्बर 2002 के बीच निजी वाहनों द्वारा वाहित की गई। उद्योग और वाणिज्य निदेशालय ने केवल 9068.70 क्विंटल ही, दावे में से घटाए जो 15 जून 2004 को 14.08 लाख रुपये के अस्वीकार्य भुगतान का परिणाम बनी।

पूर्वोत्तर राज्यों के भीतर तैयार माल के केवल अन्तर-राज्य आवागमन के लिए ही परिवहन राजसहायता दी जानी थी। तथापि, नागालैंड में दो औद्योगिक इकाईयों को राज्य के अंदर ही तैयार माल के आवागमन के लिए 3.51 लाख रुपये की परिवहन राजसहायता अनियमित रूप से दी गई।

नागालैंड में, 1990-91 से 1994-95 के दौरान दीमापुर की एक इकाई ने 51110 क्विंटल के कच्चे माल के परिवहन पर 29.40 लाख रुपये की परिवहन लागत के लिए राजसहायता का दावा प्रस्तुत किया। परिवहन लागत के 90 प्रतिशत पर 25.63 लाख रुपये ही परिवहन लागत के रूप में परिवहन राजसहायता के लिए मान्य थे तथापि, अक्टूबर 2006 में 27.26 लाख रुपये की राशि का राजसहायता के रूप में भुगतान किया गया, जो 1.63 लाख रुपये के अतिरिक्त भुगतान का परिणाम बनी

कच्चे माल/तैयार माल वाहित किए जाने के प्रमाण के रूप में, एक चार्टर्ड अकाउंटेंट के प्रमाण-पत्र की आवश्यकता होती है, यदि पूंजीगत निवेश 1 लाख रुपये से अधिक है। तथापि, नागालैंड में तीन ऐसी औद्योगिक इकाईयों को अगस्त 2006 में 86.68 लाख रुपये की राजसहायता का भुगतान किया गया जिनका पूंजीगत निवेश 1 लाख रुपये से अधिक था।

¹¹ मैसर्ज बराक वैली सीमेंट्स लि., बदरपुर और मैसर्ज बालाजी सीमेंट, जोरहाट

उपरोक्त मामले यह दर्शाते हैं कि राज्यों में राजसहायता का भुगतान करने वाले प्राधिकारियों द्वारा राजसहायता की अदायगी की स्वीकार्यता की उचित प्रकार से जाँच नहीं की गई थी, जो भुगतान के कमजोर नियंत्रणों को दर्शाता है।

3.4.4.4 मालभाड़े की दरों का गलत निर्धारण

लेखापरीक्षा संवीक्षा ने मालभाड़े की दरों के गलत निर्धारण के अनेक मामलों को उजागर किया जिसके कारण अतिरिक्त राशि का भुगतान हुआ, जिनका संक्षिप्त विवरण नीचे है:

हिमाचल प्रदेश में योजना के दिशा निर्देशों के अनुसार, सड़क द्वारा माल वाहित किए जाने पर मालभाड़े के प्रभार का निर्धारण, समय-समय पर राज्य सरकार द्वारा निर्धारित मालभाड़े के प्रभार या चुकाए गए वास्तविक मालभाड़े जो भी इनमें से कम हो, के आधार पर किया जाना था। तथापि, काला अम्ब में 2.15 लाख रुपये की अतिरिक्त राजसहायता की राशि; चुकाए गए वास्तविक मालभाड़े तक सीमित न करते हुए एक औद्योगिक इकाई को दे दी गई। इसी प्रकार, शमसी (कुल्लू) में 1.82 लाख रुपये की अतिरिक्त राजसहायता; राज्य परिवहन विभाग के द्वारा तय की गई दरों से ऊँची दरों पर, एक इकाई को भुगतान कर दी गई। लेखापरीक्षा के द्वारा चिन्हित किए जाने पर 2.15 लाख रुपये की अतिरिक्त भुगतान की गई राशि वापिस ले ली गई।

जम्मू व कश्मीर में, एस एल सी ने बडगाम की एक इकाई के लिए विनिर्दिष्ट रेलशीर्ष से लेकर औद्योगिक इकाई के स्थान तक और प्रतिक्रमात, ट्रक द्वारा कच्चे माल व तैयार माल के परिवहन हेतु क्रमशः प्रतिक्विंटल 73.45 और 81 रुपये की दरें अनुमोदित की थी। तथापि, औद्योगिक इकाई को 19337.15 क्विंटल तैयार माल पर 218.18 रुपये प्रति क्विंटल की दर परिवहन शुल्क की अनुमति दे दी गई थी, जो जुलाई 2000 से मार्च 2003 की अवधि के लिए जून 2004 में दी गई 24.35 लाख रुपये की अतिरिक्त राशि के भुगतान का परिणाम बनी।

रेल मालभाड़े को विनिर्दिष्ट रेल शीर्षों तक सीमित किए बिना ही (कटूआ और जम्मू), जम्मू व कश्मीर से बाहर कच्चे माल के परिवहन के लिए, चार इकाईयों को 72.74 लाख रुपये परिवहन राजसहायता के रूप में दे दिए गए। विभाग द्वारा विभिन्न दरों पर, 15.15 रुपये प्रति क्विंटल और 25 रुपये/प्रति क्विंटल परिवहन किए जाने की अनुमति दी गई क्रमशः पठानकोट और कटूआ (26.5 कि.मी.) तथा जम्मू से उधमपुर (66 कि.मी.)। इन दरों को सरकार के राज्य परिवहन प्राधिकरण द्वारा तय नहीं किया गया था। इन दरों पर दावों की अनुमति के मापदण्ड सूचित नहीं किए गए थे। अभिलेखों

में नहीं थे। जवाब में, डी आई सी ने कहा (दिसम्बर 2008) कि यह दरें राज्य स्तरीय समिति (एस एल सी) द्वारा तय की गई थी। तथापि, एस एल सी इन दरों को निर्धारित करने के लिए अधिकृत नहीं थी, यह दरें राज्य परिवहन प्राधिकरण के द्वारा तय की जानी चाहिए थी।

3.4.4.5 दावों की जाँच के बिना परिवहन राजसहायता का भुगतान

असम में, 2006-07 के दौरान जाली वाहन नम्बरों के आधार पर, जो दुपहिया और हल्के मोटर वाहनों के थे, आटे के परिवहन हेतु एक औद्योगिक इकाई¹² को 1.40 लाख रुपये की परिवहन राजसहायता का भुगतान किया गया।

लेखापरीक्षा के द्वारा चिन्हित किए जाने पर (जनवरी 2009) उद्योग निदेशालय¹³, असम ने कहा कि सही वाहन नम्बर लिखने में गलती हो गई थी। तथापि, तथ्य यह है कि जाली वाहन नम्बरों के आधार पर दावों को प्रक्रियात्मक और उन्हें पास किया गया, जो दर्शाता है कि सक्षम अधिकरण के द्वारा पर्याप्त जाँच नहीं की जा रही थी।

3.4.4.6 मंत्रालय का जवाब

लेखापरीक्षा के इस परामर्श कि डी आई पी पी को यह सुनिश्चित करना चाहिए कि पूर्वोत्तर क्षेत्रों के लिए नोडल एजेंसी होने के नाते एन ई डी एफ आई वास्तविक रूप में 10 प्रतिशत दावों की संवीक्षा न केवल दस्तावेजों से बल्कि इकाइयों के भौतिक निरीक्षण की रिपोर्ट और कच्चे माल व तैयार माल के आवागमन की जाँच (दावों की प्रामाणिकता का पता लगाने हेतु) के द्वारा करें तथा ऐसे निरीक्षणों और परीक्षणों के परिणामों के बारे में डी आई पी पी को आवधिक रिपोर्ट भेजे, के जवाब में, मंत्रालय ने कहा कि सम्बन्धित नोडल एजेंसियों को दावों की ऐसी जाँच करने और डी आई पी पी को आवधिक रिपोर्ट भेजने के लिए अनुरोध किया जा चुका है।

लेखापरीक्षा द्वारा मंत्रालय को दिए गए परामर्श कि लेखापरीक्षा द्वारा प्रकाशित किए गए मामलों की जाँच और अनियमित व अधिक भुगतान के मामलों में वसूली की जाए, के जवाब में मंत्रालय ने कहा कि सलाहनुसार राज्यों सरकारों को निर्देश दे दिए गए थे कि वे दावों के अनियमित अनुमोदन के कारणों की पूर्णतः जाँच-पड़ताल करे और दोषी इकाइयों से राजसहायता की तुरंत वसूली करने के अलावा, उनके खिलाफ अपराधिक/कानूनी कार्रवाई आरंभ करें तथा सम्बन्धित कर्मचारियों की जिम्मेदारी तय कर उनके विरुद्ध उचित कार्रवाई करें।

¹² श्री विनायक आटा मिल

¹³ उद्योग निदेशालय का अतिरिक्त निदेशक

मंत्रालय ने आगे कहा कि नियंत्रक एवं महालेखापरीक्षक द्वारा पता लगाए गए सभी मामलों में राजसहायता के भुगतान को रोकने के लिए, एन ई डी एफ आई को कह दिया गया था और नियंत्रक एवं महालेखापरीक्षक द्वारा लेखापरीक्षा आपत्तियों को हटाए जाने के बाद ही, इन मामलों में राजसहायता निर्मुक्त की जाएगी। लेखापरीक्षा टिप्पणी करता है कि मंत्रालय इस आश्वासन का अनुपालन कर रहा है।

लेखापरीक्षा के परामर्श कि डी आई पी पी एक वेब-आधारित प्रबंधन सूचना प्रणाली का विकास करने के लिए कार्रवाई प्रारंभ करें जिससे परिवहन राजसहायता के सभी भुगतानों के इकाई-वार ब्यौरे उपलब्ध होने पर पारदर्शिता को सुनिश्चित किया जा सके और भुगतान के आंकड़े नोडल एजेंसियों द्वारा तुरंत अपलोड हो, के जवाब में मंत्रालय ने कहा कि सभी नोडल एजेंसियों को राजसहायता निर्मुक्ति के ब्यौरे, निर्मुक्ति के 30 दिनों के भीतर अपलोड करने के लिए अनुरोध कर दिया जाएगा।

परामर्श :

- डी आई पी पी को यह सुनिश्चित करने की आवश्यकता है कि नोडल एजेंसियाँ वास्तविक रूप से 10 प्रतिशत दावों की संवीक्षा न केवल दस्तावेजों के साथ बल्कि इकाईयों के भौतिक निरीक्षण और कच्चे माल व तैयार माल के आवागमन की जाँच के प्रतिवेदनो के साथ भी करे, तथा अपालन के मामलो में दोषी नोडल एजेंसियों के विरुद्ध आवश्यक कार्रवाई करे। इसके अलावा, भौतिक निरीक्षण और जाँच हेतु चयनित किए जाने वाले 10 प्रतिशत दावों का चयन का तरीका भी निर्धारित करने की आवश्यकता है ताकि इकाईयों को निकालने/शामिल करने में निरंकुशता और अत्याधिक विवेक शक्ति को कम किया जा सके।
- डी आई पी पी को वेब-आधारित एक एम आई एस का विकास करना चाहिए, जिससे इकाई-वार राजसहायता निर्मुक्तिओं के ब्यौरे पारदर्शिता से जन-साधारण को उपलब्ध हो, और यह भी सुनिश्चित करे कि सभी नोडल-एजेंसिया उनको द्वारा निर्मुक्त राजसहायता के ब्यौरे शीघ्रता से इस वेब-आधारित एम आई एस में अपलोड करे। जन-साधारण की पहुँच वाले ऐसे एक एम आई एस की अनुपस्थिति में, नोडल एजेंसियो द्वारा निर्मुक्ति के आंकड़ो को प्रतिवेदित किया जाना, केवल एक सीमित लक्ष्य ही प्राप्त करेगा।

3.4.5 दावों के भुगतान में देरी

योजना के 1971 के दिशा-निर्देशों के अनुसार संबंधित राज्य और यू टी के उद्योग निदेशालयों को न केवल दावों की संवीक्षा हेतु प्रक्रियाओं और व्यवस्थाओं का निर्धारण करना था बल्कि दावों के तुरंत भुगतान हेतु भी व्यवस्था करनी थी। एस एल सी/डी एल

सी से दावों/सिफारिशों की प्राप्ति के तीन महीनों के भीतर, संबंधित नोडल एजेंसियों को दावों का निपटान करना था। लेखापरीक्षा संवीक्षा ने लगभग सभी चयनित राज्यों में परिवहन राजसहायता के भुगतान में देरी के अनेक दृष्टांतों को उजागर किया:

अरुणाचल प्रदेश में, 15 इकाईयों को 8 से 12 वर्षों के विलम्ब के पश्चात 10.79 करोड़ रुपये की परिवहन राजसहायता प्राप्त हुई।

असम में, 108 मामलों में 5 से 12 वर्षों के विलम्ब के पश्चात 17.96 करोड़ रुपये की परिवहन राजसहायता का भुगतान किया गया।

जम्मू व कश्मीर में, जिला उद्योग केन्द्रों और उद्योग निदेशालय में दावों की संवीक्षा में क्रमशः 49 से 69 महीने और 2 से 17 महीने की देरी हुई जिसके कारण निधियों के संवितरण में 83 महीनों और 19 महीनों का विलम्ब हुआ।

मेघालय में, चार से पाँच वर्षों की देरी के बाद तीन औद्योगिक इकाईयों को 32.58 लाख रुपये की परिवहन सहायता दी गई।

नागालैंड में, नौ मामलों में, तीन से बारह वर्षों की देरी के पश्चात राजसहायता का भुगतान किया गया।

अधिकतर मामलों में, राज्यों द्वारा देरी का कारण भारत सरकार के द्वारा निधि की देरी से प्राप्ति बताया गया। तथापि, पैराग्राफ 2 के अन्तर्गत दर्शाई गई तालिका-1 में भारत सरकार के द्वारा निधियों की निर्मुक्ति और संवितरण की स्थिति बताती है कि 2006-07 को छोड़कर, 2002-03 और 2007-08 के बीच सम्बन्धित नोडल एजेंसियों के पास 28.62 करोड़ रुपये से लेकर 554.72 करोड़ रुपये के अनुपयोगित निधि का अन्तः शेष था। स्पष्टतया, नोडल एजेंसिया, आंशिक रूप से, उपलब्ध निधियों का प्रयोग करके बकाया दावों के भुगतान में देरी को कम कर सकती थी।

परामर्श :

- अनेक वर्षों तक परिवहन सहायता का देरी से भुगतान, योजना के मुख्य उद्देश्य, अर्थात् पहाड़ी, दूरस्थ और अगम्य क्षेत्रों में औद्योगीकरण को बढ़ावा देना, की प्राप्ति को प्रतिकूल रूप से प्रभावित करता है। जो डी आई पी पी को सुनिश्चित करना चाहिए कि नोडल एजेंसियों को समय पर पर्याप्त निधिया उपलब्ध कराई जाए। यह भी सुनिश्चित करना चाहिए कि नोडल एजेंसियों द्वारा शीघ्रता से दावों का भुगतान किया जाए।

3.5 पूर्व लेखापरीक्षा जाँच-परिणामों पर अनुवर्ती कार्रवाई

इस योजना का पहले भी लेखापरीक्षा किया गया था और उसे सी ए जी के लेखापरीक्षा प्रतिवेदन संख्या 2,2001 (सिविल) के पैराग्राफ 1.1 में प्रतिवेदित किया गया था। लेखापरीक्षा ने 177.68 करोड़ रुपये की परिवहन राजसहायता के संदिग्ध भुगतान के मामलो का पता लगाया था; असम और अरुणाचल प्रदेश जैसे राज्यों में यह संदिग्ध भुगतान, कुल व्यय का 73 से 83 प्रतिशत हिस्सा था। इसके अलावा, संगत दस्तावेजों की जाँच किए बिना ही औद्योगिक इकाइयों के दावे स्वीकृत कर लिए गए थे तथा जिला राज्य स्तरीय समितियों की बैठके अत्याधिक लम्बे अन्तराल के बाद हुई थी, जो बहुसंख्यक कानूनी मामलो का कारण बना। परिमाणतः, लेखापरीक्षा ने योजना की तुरन्त समीक्षा और उसको बन्द करने हेतु परामर्श दिया था।

पूर्व लेखापरीक्षा जाँच-परिणामों पर मंत्रालय द्वारा प्रतिवेदित अनुवर्ती कार्रवाई को नीचे संक्षिप्त किया गया है:

प्रतिवेदित अनियमितता का प्रकार	विभाग द्वारा की गई कार्रवाई
वाणिज्यिक उत्पादन की तिथि से पाँच वर्षों की निर्धारित अवधि के बाहर 31.05 करोड़ रुपये का भुगतान	<p>विभाग ने बताया (जुलाई 2009) कि:</p> <p>मैसर्ज एसोसिएटेड सीमेंट मैनुफैक्चरिंग कम्पनी से 30.22 करोड़ रुपये की वसूली का मामला उच्चतम न्यायालय में लम्बित था।</p> <p>मैसर्ज जे आर ब्रदर्स ऑफसेट प्रिंटर और पेपर वर्क्स, मिजोरम (0.09 करोड़) तथा मैसर्ज मुल्लूम सॉ मिल्स, मेघालय (0.01) से वसूलियाँ नहीं की गई थी।</p> <p>17 मार्च 1993 से पहले मैसर्ज जे आर ब्रदर्स को दी गई 1.01 लाख रुपये की राजसहायता की वसूली कर ली गई थी। इसके अलावा, मैसर्ज मुल्लूम सॉ मिल्स, मेघालय को दी गई 1 लाख रुपये की राशि ठीक थी और 23 दिसम्बर 2002 को अनुवीक्षण प्रकोष्ठ को सूचित कर दिया गया था तथा कोई भी अग्रिम निर्देश प्राप्त नहीं हुआ।</p>
वन संरक्षण अधिनियम का उल्लंघन करते हुए 60 औद्योगिक इकाइयों को 11.70 करोड़ रुपये का भुगतान किया गया	<p>विभाग ने बताया (जुलाई 2009) कि 60 इकाइयों में से चार इकाइयों के सम्बन्ध में, वन संरक्षण अधिनियम के उल्लंघन हेतु उपचारी कार्रवाई विचाराधीन थी।</p>
8.21 करोड़ रुपये की राशि के अनियमित, अस्वीकार्य और अधिक भुगतान के मामले	<p>विभाग ने बताया (जुलाई 2009) कि</p> <ul style="list-style-type: none"> त्रिपुरा, असम, मेघालय और मिजोरम राज्यों से सम्बन्धित

प्रतिवेदित अनियमितता का प्रकार	विभाग द्वारा की गई कार्रवाई
	<p>औद्योगिक इकाइयों से 3.25 करोड़ रुपये की वसूली अभी बाकी थी।</p> <ul style="list-style-type: none"> मिज़ोरम की एक औद्योगिक इकाई को किए गए 3.47 करोड़ रुपये के अनियमित भुगतान के सम्बंध में, पी ए सी को इस राशि को माफ करने के लिए अनुरोध किया गया था लेकिन मामला अभी तक लम्बित था और मुददे को अभी तक अंतिम रूप नहीं दिया गया था।
संवीक्षा के बिना मंत्रालय द्वारा औद्योगिक इकाइयों और संवितरक प्राधिकरणों को 85.13 करोड़ रुपये का प्रत्यक्ष भुगतान	49.28 करोड़ रुपये की राशि के बकाया उपयोगिता प्रमाण-पत्र (यू सी) प्राप्त हो गए थे और 35.40 करोड़ रुपये के अग्रिम भुगतान के संबंध में, असम औद्योगिक विकास निगम द्वारा समाशोधन विवरण दे दिया गया था
37.35 करोड़ रुपये की राजसहायता का अग्रिम भुगतान	असम और अरुणाचल प्रदेश की सरकारों से 3.08 करोड़ रुपये के यू सी अभी भी लम्बित थे।
सक्षम अधिकारी के अनुमोदन के बिना 2.03 करोड़ रुपये का भुगतान	विभाग ने बताया कि ए एस एण्ड एफ ए के अनुमोदन से भुगतान किया गया था; उसमें एक प्रक्रियात्मक कमी थी क्योंकि सक्षम अधिकारी सचिव (डी आई पी पी) था।
2.21 करोड़ रुपये के काल-बाधित दावों का भुगतान	विभाग ने बताया (जुलाई 2009) कि मिज़ोरम और अरुणाचल प्रदेश की सरकारों को राशि की वसूली के लिए कह दिया गया था। तथापि, राज्य सरकारों से कोई भी जवाब प्राप्त नहीं हुआ था।

उपरोक्त से यह स्पष्ट है कि, पूर्व लेखापरीक्षा प्रतिवेदन पर अनुवर्ती कार्रवाई, संसद को रिपोर्ट के प्रस्तुतीकरण के आठ वर्षों के पश्चात भी पूरी नहीं हुई थी।

3.6 लेखापरीक्षा परामर्शों पर मंत्रालय का जवाब

लेखापरीक्षा जाँच-परिणामों को मार्च 2009 में मंत्रालय को सूचित किया गया। अपने सामान्य जवाब (मई 2009) में मंत्रालय ने, लेखापरीक्षा के सभी परामर्शों की स्वीकार किया; उसके जवाब को यथोचित संगत खण्डों के अन्तर्गत प्रत्येक लेखापरीक्षा जाँच-परिणाम के साथ सम्मिलित कर दिया गया है।

मंत्रालय ने यह भी बताया कि संभावित रिसावों और दुरुपयोग, यदि कोई हो तो, को रोकने हेतु सुरक्षा के आवश्यक सुझाव देने के लिए इस योजना का एक स्वतंत्र परामर्शदाता द्वारा मूल्यांकन करवाना प्रस्तावित था। मूल्यांकन प्रतिवेदन में दिए जाने वाले परामर्शों/सुझावों के साथ-साथ निष्पादन लेखापरीक्षा प्रतिवेदन के कुछ सुझावों को भी

कार्यान्वित किया जाएगा; जिसके आधार पर, आर्थिक मामलों की केबिनेट समिति के सम्मुख एक संशोधित योजना प्रस्तुत की जाएगी।

परामर्श :

- इस योजना के अन्तर्गत शामिल देश के पहाड़ी, दूरस्थ और अगम्य क्षेत्रों में औद्योगीकरण के प्रभावी प्रोत्साहन हेतु डी आई पी पी परिवहन राजसहायता योजना की त्रुटियों, जिसमें लेखापरीक्षा द्वारा चिन्हित त्रुटियाँ भी शामिल हो, को सम्बोधित करने के लिए एक समयबद्ध कार्रवाई योजना तैयार करे।

3.7 निष्कर्ष

भारत सरकार ने पहाड़ी, दूरस्थ और अगम्य क्षेत्रों में औद्योगीकरण को बढ़ावा देने के उद्देश्य से लगभग चार दशक पूर्व परिवहन राजसहायता योजना का संचालन किया था। वाणिज्य और उद्योग मंत्रालय के औद्योगिक नीति और संवर्धन विभाग द्वारा समय-समय पर जारी विस्तृत दिशानिर्देशों और अनुदेशों के बावजूद भी, निष्पादन लेखापरीक्षा ने योजना के कार्यान्वयन में महत्वपूर्ण अनियमितताओं और सर्वांगी त्रुटियों को उजागर किया। इकाईयों के पूर्व-पंजीकरण की प्रक्रिया (परिवहन राजसहायता के दावे से पहले) और इकाईयों का आवधिक अनुवीक्षण व भौतिक निरीक्षण तथा कच्चे माल एवं तैयार माल का आवागमन अत्याधिक दोषपूर्ण था और यह भुगतान की गई राजसहायता के दावों की प्रामाणिकता और संशुद्धि को पर्याप्त रूप से आश्वस्त करने में असफल था। आश्वासन की ऐसी कमी लेखापरीक्षा द्वारा पता लगाए गए अनियमित भुगतानों के असंख्य मामलों से ही स्पष्ट थी जिसमें समय बाधित दावों का भुगतान, दावों के समर्थन में अपर्याप्त प्रलेखन और अस्वीकार्य/अनियमित भुगतान शामिल है। ऐसी सर्वांगी त्रुटियाँ और अनियमितताओं की पुष्टि राजसहायता दावों के ब्यौरे की अन्य विभागों (वाहन लाइसेंसिंग, राज्य उत्पाद शुल्क और कराधान, बिक्री कर और केन्द्रीय उत्पाद शुल्क विभागों) के अभिलेखों के साथ परस्पर-जाँच के द्वारा भी की गई।

यद्यपि मंत्रालय ने लेखापरीक्षा के लगभग सभी परामर्शों को स्वीकार किया है और बताया कि राज्य सरकारों और नोडल एजेंसियों को आवश्यक निर्देश जारी कर दिए गए थे, इन निर्देशों का कार्यकारी एजेंसियों द्वारा वास्तविक अनुपादन को सुनिश्चित और उसकी जाँच करना मंत्रालय का उत्तरदायित्व है। इस योजना पर पूर्व लेखापरीक्षा प्रतिवेदन पर, आठ वर्षों के बाद भी अपर्याप्त अनुवर्ती कार्रवाई को विशेषरूप से ध्यान में रखते हुए यह आवश्यक है। परिवहन राजसहायता के भुगतान में रिसावों और अनियमितताओं को कम करने और पहाड़ी, दूरस्थ और अगम्य क्षेत्रों में औद्योगीकरण को

बढ़ावा देने के, योजना के व्यापक उद्देश्य को सुनिश्चित करने के लिए मंत्रालय द्वारा सक्रिय अनुवीक्षण आवश्यक है।

नई दिल्ली
दिनांक 28.04. 2010

अ.क. पटनायक

(ए.के. पटनायक)
महानिदेशक लेखापरीक्षा

प्रतिहस्ताक्षरित

नई दिल्ली
दिनांक 28.04. 2010

विनोद राय

(विनोद राय)
भारत के नियंत्रक-महालेखापरीक्षक

अनुबन्ध-V

(पैराग्राफ 3.2 के संदर्भ में)

निधियों की राज्यवार निर्मुक्ति और संवितरणों को दर्शाता विवरण

(करोड़ रूपयों में)

राज्य का नाम	वर्ष	निर्मुक्त की गई निधि	संवितरित की गई निधि
अरुणाचल प्रदेश	2002-07	*	26.79
	2007-08	37.01	5.58
असम	2002-07	*	122.87
	2007-08	298.86	34.55
मणिपुर	2006-07	*	1.14
	2007-08	2.93	शून्य
मेघालय	2002-07	*	105.81
	2007-08	166.84	11.94
मिज़ोरम	2002-07	*	22.29
	2007-08	25.95	शून्य
नागालैण्ड	2002-07	*	30.37
	2007-08	55.45	2.18
सिक्किम	2005-07	*	3.22
	2007-08	2	2.12
त्रिपुरा	2002-07	*	3.66
	2007-08	6.6	0.40
जम्मू व कश्मीर	2002-08	25.01	15.3

राज्य का नाम	वर्ष	निर्मुक्त की गई निधि	संवितरित की गई निधि
हिमाचल प्रदेश	2002-08	58.22	44.12
अंडमान व निकोबार द्वीपसमूह	2002-08	1.02	लागू नहीं
पश्चिम बंगाल, दार्जिलिंग	2002-08	0.72	लागू नहीं

नोट :

* 2002-07 के लिए निधि की राज्यवार निर्मुक्ति उपलब्ध नहीं है, चूंकि पूर्वोत्तर विकास वित्त निगम (एन ई डी एफ आई) जिसे सम्पूर्ण पूर्वोत्तर प्रदेशों के लिए नोडल एजेंसी नामोदिष्ट किया गया है, को एक मुश्त निधियों की निर्मुक्ति की गई थी। 2002-07 के दौरान पूर्वोत्तर राज्यों (सिक्किम को शामिल करके) के लिए एन ई डी एफ आई को निर्मुक्त की गई निधियों का विवरण निम्न है

(राशि करोड़ रुपये में)

2002-03	94.98
2003-04	2.24
2004-05	54.00
2005-06	92.46
2006-07	25.52

तथापि, 2007-08 के दौरान, एन ई डी एफ आई को राज्य-वार निधि निर्मुक्त की गई, जिसे समुचित रूप से दर्शाया गया है।

